

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MANAGEMENTU

Role pojištění v cestovním ruchu

The Role of Insurance in Tourism

Student:
Vedoucí bakalářské práce:

Erika Markytánová
Ing. Jarmil Adamec

Uherské Hradiště 2012

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra managementu

Zadání bakalářské práce

Student: **Erika Markytánová**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6501R006 Ekonomika cestovního ruchu
Specializace: 02 Ekonomika cestovního ruchu
Téma: **Role pojištění v cestovním ruchu**
The Role of Insurance in Tourism

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Metodika zpracování a cíle práce
 3. Teoretické základy cestovního ruchu
 4. Cestovní pojištění v ČR
 5. Analýza trhu s cestovním pojištěním
 6. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

ČEJKOVÁ, Viktória. *Pojistný trh*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0137-5.
INDROVÁ, Jarmila et al. *Mezinárodní cestovní ruch: vybrané kapitoly*. Praha: Oeconomica, 2007. ISBN 978-80-245-1287-7.
ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Přeložily Hana KRUISOVÁ a Jitka MÍŠKOVÁ. Praha: Idea Servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

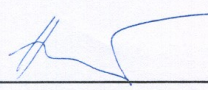
Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

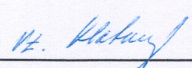
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jarmil Adamec**

Datum zadání: 25.11.2011

Datum odevzdání: 11.05.2012




Ing. Petra Horváthová, Ph.D.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že bakalářskou práci na téma „Role pojištění v cestovním ruchu“ jsem vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou použitou literaturu a další prameny.

V Uherském Hradišti dne 2.5.2012

.....
Erika Markytánová

Poděkování

Tuto stránku bych ráda věnovala panu Ing. Jarmilu Adamcovi jako poděkování za vedení mé bakalářské práce, za vstřícný přístup, ochotu, rady a připomínky při jejím zpracování.

OBSAH

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | ÚVOD..... | 7 |
| 2 | METODIKA ZPRACOVÁNÍ A CÍLE BAKALÁŘSKÉ PRÁCE | 8 |
| 3 | TEORETICKÉ ZÁKLADY CESTOVNÍHO RUCHU..... | 9 |
| 3.1 | TYOLOGIE CESTOVNÍHO RUCHU | 9 |
| 3.2 | SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU | 11 |
| 3.2.1 | Klasifikace a charakteristika služeb v cestovním ruchu | 12 |
| 4 | CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ V ČR..... | 14 |
| 4.1 | ZÁKLADNÍ POJMY KOMERČNÍHO POJIŠTĚNÍ | 14 |
| 4.2 | POJISTNÉ SLUŽBY..... | 15 |
| 4.3 | POJIŠŤOVNY..... | 15 |
| 4.4 | CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ | 16 |
| 4.4.1 | Druhy pojištění v cestovním ruchu | 17 |
| 4.4.2 | Charakteristika vybraných typů cestovního pojištění | 18 |
| 4.4.3 | Způsoby sjednání cestovního pojištění | 19 |
| 4.4.4 | Inovace produktů cestovního pojištění | 20 |
| 4.4.5 | Smluvní formality | 21 |
| 4.4.6 | Cena cestovního pojištění | 21 |
| 4.4.7 | Evropský zdravotní průkaz (EHIC) | 23 |
| 5 | ANALÝZA TRHU S CESTOVNÍM POJIŠTĚNÍM | 24 |
| 5.1 | VYBRANÉ POJIŠŤOVNY NA TRHU ČR..... | 24 |
| 5.2 | ČESKÁ POJIŠŤOVNA A.S..... | 25 |
| 5.2.1 | Produkty České pojišťovny | 25 |
| 5.3 | GENERALI POJIŠŤOVNA A.S. | 26 |
| 5.3.1 | Produkty pojišťovny Generali | 26 |
| 5.4 | ALLIANZ POJIŠŤOVNA A.S. | 27 |
| 5.4.1 | Produkty pojišťovny Allianz | 27 |
| 5.5 | EVROPSKÁ CESTOVNÍ POJIŠŤOVNA..... | 27 |
| 5.5.1 | Produkty Evropské cestovní pojišťovny..... | 28 |
| 5.6 | MODELOVÉ PŘÍKLADY | 28 |
| 5.7 | DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ | 32 |
| 5.7.1 | Profil respondentů..... | 34 |
| 5.7.2 | Výsledky dotazníkového šetření | 34 |
| 6 | ZÁVĚR | 45 |
| | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 47 |
| | SEZNAM ZKRATEK..... | 50 |
| | SEZNAM GRAFŮ..... | 51 |
| | SEZNAM TABULEK | 52 |
| | PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE | 53 |
| | SEZNAM PŘÍLOH | 54 |

1 ÚVOD

Cestování v dnešní době představuje běžnou součást životního stylu, vzdělávání, poznávání a osvojování rozličných kultur. O cestovním ruchu pak mluvíme jako o uznávaném politickém, hospodářském a v neposlední řadě také sociálním činiteli. U počátečního vývoje cestovního ruchu hrála podle Štemberka (2009) podstatnou roli přirozená touha člověka po změně, potřeba poznávat jiné národy i země, a především to vše vidět na vlastní oči. Toto téma je neskutečně složité a nesourodé. Zahrnuje celou škálu různorodých aktivit. V důsledku cestování jednotlivců v masové podobě, se cestovní ruch začal prolínat do oblastí politických, hospodářských i kulturních.

Zároveň je toto odvětví jedním z největších a nejdynamičtější se rozvíjejících průmyslů světa. Tímto má značný dopad na zaměstnanost, tvorbu devizových rezerv státu, tvorbu hrubého domácího produktu a na zachování kulturních, historických i uměleckých památek.

Nutností rozvoje odvětví je dostatek volného času, dobrá dopravní dostupnost a kvalitní služby, především ubytovací a stravovací. Do souvislosti také dáváme vhodnou propagaci a prezentaci významných atraktivit, abychom zvýšily poptávku ze strany turistů. Nesmíme opomenout sledovat i jednotlivé formy cestovního ruchu, včetně cílových destinací, jež turisté navštěvují. Protože cestovní ruch spadá do oblasti terciéru, tudíž je založen na poskytování a čerpání služeb.

Mnozí z nás si pod pojmem cestování vybaví především zábavu, relaxaci a další příjemné prožitky. Nemělo by se ale zapomínat i na odvrácenou stranu dovolených, se kterými se turisté při své cestě mohou setkat. Lidé cestující za poznáním a odpočinkem podstupují během uspokojování těchto potřeb určitá rizika. Pojišťovací služby, jež jsou součástí terciéru, nemohou tato rizika vyloučit, ale umožňují zmírnit případné následky z pojistných událostí. Proto považují cestovní pojištění za velmi důležitou součást cestování, s jehož podmínkami by se před jakoukoliv cestou měl seznámit každý z nás.

2 METODIKA ZPRACOVÁNÍ A CÍLE BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jelikož je problematika cestovního pojištění velmi obsáhlá a na českém trhu existuje široká nabídka, může se klient mnohdy setkat s obtížemi při výběru a zřízení tohoto typu pojištění, i přesto, že jeho produkty jsou obsaženy v základní nabídce pojišťoven a představují doplňkové služby cestovních kanceláří, agentur a komerčních bank.

V první části mé bakalářské práce bude popisováno téma cestovního ruchu všeobecně, uvedení do problematiky pojišťovacích služeb, vysvětlení pojmů a přiblížení činnosti subjektů poskytujících cestovní pojištění. K jednotlivým pojišťovnám a jejich produktům se dostaneme v části analytické, kde si toto téma podrobněji rozebereme. V této části také bude provedena analýza čtyř vybraných pojišťoven včetně jejich nabízených produktů. Konkrétně to budou Česká pojišťovna a.s., pojišťovna Generali a.s., pojišťovna Allianz a.s. a Evropská cestovní pojišťovna, jež je jedinou specializovanou pojišťovnou v tomto oboru na trhu. Neopomenout ani přehledné modelové příklady a dotazníkové šetření s podrobnými tabulkami a názornými grafy. Téma práce jsem si vybrala z důvodu zájmu rozšířit si znalost důležité součásti cestování a možnost nahlédnutí turistům do tohoto zpracování pro lepší srozumitelnost významu cestovního pojištění.

Cílem práce je analyzování pojistných produktů na českém trhu cestovního pojištění a výhodnost zřízení u vybraných pojišťoven, provedení marketingového průzkumu tohoto trhu přímo v destinaci prostřednictvím komunikace s účastníky cestovního ruchu. Pro co nejlepší interpretaci výsledku budou využity modelové příklady, dotazníkové šetření včetně sběru a komplementace získaných dat.

3 TEORETICKÉ ZÁKLADY CESTOVNÍHO RUCHU

Cestovní ruch je neskutečně členité a na definování složité téma. Podstatu cestovního ruchu nejlépe vystihuje následující tvrzení Malé (1999), že se jedná o krátkodobé cestování osob mimo místo svého běžného životního prostředí na přechodnou dobu, jež je pevně stanovena, kdy hlavní účel cesty je jiný než výdělečná činnost v navštívené destinaci. Stanovená doba pobytu mimo místo obvyklého bydliště představuje u tuzemského turismu šest měsíců a u mezinárodního turismu maximálně jeden rok. Cestovní ruch také není obvykle dle odborných literatur nazýván samostatným odvětvím, ale činností, jež je výsledkem několika více služeb odvětví jiných. Především v dnešní době je moderní cestovní ruch postaven na souhrnné nabídce mnoha žádaných služeb, jako jsou ubytovací služby, stravovací služby, pojištění, doprava, atrakce. (Ryglová, 2009)

3.1 Typologie cestovního ruchu

V odborné literatuře můžeme nalézt celou škálu členění cestovního ruchu. Nejčastěji se setkáváme právě se členěním z hlediska formy a druhu:

- Formy cestovního ruchu – při určování formy cestovního ruchu nahlížíme především na motivy účasti cestovního ruchu, tj. účel, za kterým cestují a pobývají na cizím místě na přechodnou dobu.
- Druhy cestovního ruchu – oproti formám cestovního ruchu druhy cestovního ruchu zohledňují převážně jevový průběh cestovního ruchu a vlastní realizaci v závislosti na sociálních, ekonomických i geografických či ostatních podmínkách, které ovlivňují jeho účinky a důsledky. Jde o členění ovlivněné vnějšími faktory. (Indrová, 2007)

Formy cestovního ruchu:

- Rekreační – odpočinková forma, souvisí s regenerací duševních i fyzických sil účastníka
- Kulturně - poznávací – souvislost s rekreační formou a se vzdělaností osob, účelem je návštěva historických památek a kulturních akcí, zařízení a kulturní krajiny
- Sportovně – turistický – sportovní pobyty s cílem posílit a udržet se v kondici
- Přírodní – pobyt orientovaný na přírodu, poznávání nenarušených míst

- Zdravotní a léčebný – pobyty v lázeňských střediscích a rekreačních centrech za účelem zlepšení zdravotního stavu za pomoci léčebných procedur
- Seniorský – typ turistiky se značnou dynamikou, seniorská turistická klientela je velmi vyhledávaná
- Venkovský – pobyt na venkově s rekreačními aktivitami, ubytování obvykle zajištěno v soukromí
- Vzdělávací – cestovní ruch spojený s motivací získat znalosti a dovednosti
- Kongresový- odborníci cestují se zájmem setkat se se svými kolegy, podělit se o své zkušenosti a získat nové informace (Čertík a kol., 2001)

Druhy cestovního ruchu:

- Dle místa realizace a vztahu k platební bilanci
 - Domácí – osoby s trvalým pobytem v dané zemi cestují pouze po jejím území a nepřekračují hranice
 - Zahraniční – dochází k překračování hranic jednoho či více států. Může se jednat o výjezdový cestovní ruch, kdy osoby překračují hranice své země za účelem cestování do jiného státu, dále o příjezdový cestovní ruch, kdy lidé z cizí země cestují naopak ze zahraničí do tuzemska.
 - Aktivní (Incoming) – příjezd zahraničních turistů do České republiky
 - Pasivní (Outgoing) – výjezd českých turistů do cizích zemí
 - Mezinárodní – jde o veškerý cestovní ruch, při kterém došlo k překročení hranic kteréhokoliv státu, bez ohledu na to, zda jde o aktivní, či pasivní cestovní ruch. (cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi)
 - Tranzitní – jedná se o průjezd cestující osoby přes území České republiky za účelem cestování do jiného cílového státu, a to zpravidla bez přenocování. (Indrová, 2007)
- Dle délky pobytu
 - Krátkodobý – doba pobytu nepřesáhne více jak tři přenocování
 - Dlouhodobý – doba pobytu s více jak třemi přenocováními

- Dle způsobu zabezpečení
 - Organizovaný – pobyt zabezpečený obvykle cestovní kanceláří, případně jinými zprostředkovateli
 - Neorganizovaný – pobyt a veškeré služby s ním spojené si účastník zajišťuje zcela sám a dle svých potřeb. V posledních letech tento typ roste na oblibě.
- Dle financování
 - Volný cestovní ruch – neboli komerční cestovní ruch. V této formě účastník hradí pobyt zcela sám ze svých vlastních prostředků ve výši předem stanovené ceny.
 - vázaný cestovní ruch – neboli sociální cestovní ruch. Jde o formu, kde účastník má část z částky pobytu hrazenou např. organizací, pojišťovnou, firmou atd. (cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi. (Ryglová a kol., 2011)

3.2 Služby v cestovním ruchu

Cestovní ruch je odvětvím s výrazným podílem služeb. Službou jako celkem rozumíme ekonomický statek, jež není hmotného charakteru. Produkují ji subjekty soukromého i veřejného sektoru, včetně podniků v cestovním ruchu. Služby se oproti zboží vyznačují určitými znaky:

a) Obecné znaky služeb

- Nemateriální charakter služeb
- Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb
- Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb
- Soulad poskytování služeb s jejich spotřebou
- Pomíjivost služeb

b) Speciální znaky služeb v cestovním ruchu

- Spotřeba služeb je ovlivněna časově a prostorově
- Komplexnost a komplementárnost služeb

- Zastupitelnost služeb
- Mnohooborový charakter služeb
- Nezbytnost zprostředkování služeb
- Dynamika a sezónnost poptávky po službách
- Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě (Orieška, 2010)

3.2.1 Klasifikace a charakteristika služeb v cestovním ruchu

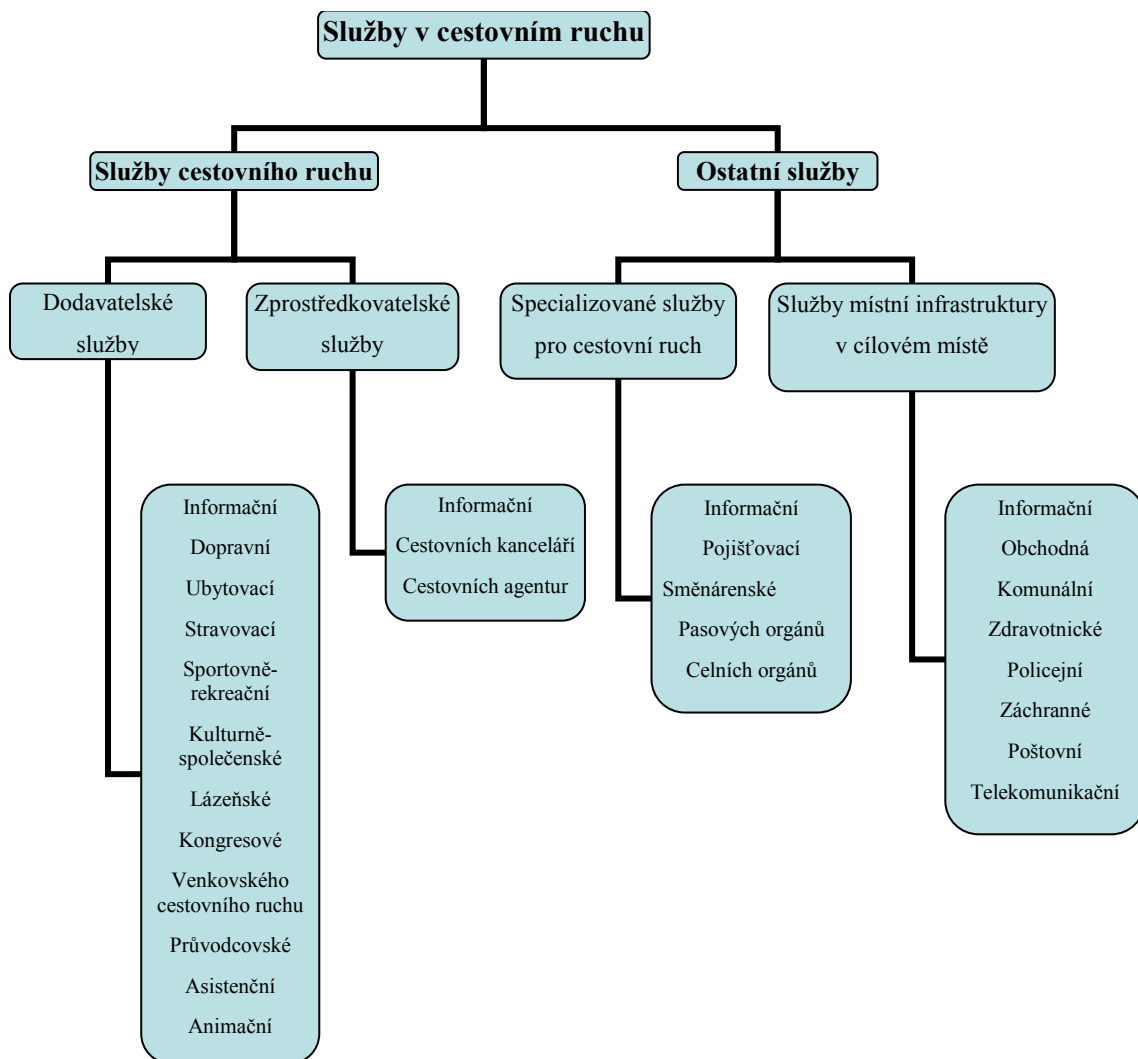
Služby v cestovním ruchu uspokojují potřeby jejich spotřebitele, a to jsou potřeby poznání, odpočinku, změny prostředí a kulturního a sportovního vyžití. Tyto potřeby člověka jsou ovlivněny například kulturním a historickým vývojem společnosti, náboženským vyznáním, tradicemi, etickými normami, a dalšími. (Orieška, 1999)

Služby, jež jsou poskytovány v cestovním ruchu dělí odborná literatura hned z několika hledisek:

- Dle významu ve spotřebě účastníků cestovního ruchu
 - a) Základní
 - b) Doplnkové
- Dle charakteru spotřeby
 - a) Služby osobní
 - b) Služby věcné
- Dle způsobu úhrady
 - a) Služby placené
 - b) Služby neplacené
- Dle místa
 - a) Služby v místě trvalého bydliště
 - b) Služby během přepravy
 - c) Služby v cílovém prostoru

- Dle způsobu zabezpečení
 - a) Služby vlastní
 - b) Služby zprostředkované
 - c) Služby poskytované dodavatelským subjektem (Jakubíková, 2009)
- Z funkčního hlediska

Graf 3-1 Struktura služeb v cestovním ruchu



Tvorba: Vlastní, Zdroj: Hesková, 2009

4 CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ V ČR

Pojišťovnictví jako jedno z důležitých odvětví tržní ekonomiky nabízí na pojistném trhu své zboží, služby, kterými je právě pojištění. Pojištění patří mezi finanční služby. Předmětem této služby je za úplatu poskytnutá pojistná ochrana. Pojištění tedy představuje přenesení rizika na specializovanou instituci – pojistitele, jedná se také o tvorbu rezerv na krytí rizik (prostřednictvím příspěvků na pojištění od jednotlivých zúčastněných). Především jde o kolektivní tvorbu rezervy, o rozdělení rizika mezi zúčastněné a krytí rizik tudíž není omezeno naspořenými prostředky jednotlivého účastníka. Pojištění nemůže ovlivňovat výskyt nahodilých událostí, či vznik škod, ale finančně eliminuje dopad těchto nežádoucích událostí. (Čejková, 2002)

Z hlediska financování je pojištění členěno na

- a) Pojištění sociální – povinné pojištění, zahrnuje úhradu sociálních rizik v rozsahu ustanoveném státem
- b) Pojištění komerční (soukromé) – zahrnuje krytí rizik ekonomických subjektů, často v souvislosti s jejich rozhodnutím a potřebami. (Černohorský, 2011)

4.1 Základní pojmy komerčního pojištění

Pojistný kmen – souhrn pojistných smluv, které pojišťovna spravuje v rámci určitého druhu pojištění

Pojistné riziko – pojistná událost, jejíž následky jsou kryty pojištěním. Je to riziko, na které pojišťovna může uzavřít pojistnou smlouvu na základně pojistně technických podmínek.

Pojistná událost – taková nahodilá skutečnost označená v pojistné smlouvě, se kterou je spojena povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění.

Pojistná částka – maximální výše náhrady škody, kterou pojišťovna poskytne

Pojistné plnění – představuje horní hranici plnění pojišťovny.

Pojistné – cena za pojištění, peněžní částka, kterou klient zaplatí pojišťovně za krytí pojistného rizika na základě pojistné smlouvy. V cestovním ruchu je zpravidla stanovena jednodenní sazba v korunách, která se násobí počtem dnů, na které se klient nechává pojistit.

Pojistná smlouva – je právním základem pojištění, vyžadována v písemné formě.

Pojistitel – pojišťovna, právnická osoba, která má oprávnění provozovat pojištění

Pojistník – smluvní strana, která uzavírá s pojistitelem pojistnou smlouvu a která se ve smlouvě zavázala platit pojistné za pojistnou ochranu

Pojištěný – ten, kdo je pojištěním chráněn, a to bez ohledu na to, zda pojištění sjednala sama, nebo jiná osoba (pojistník)

Oprávněná osoba – osoba, která má právo na pojistné plnění (Drobná, Morávková, 2004)

4.2 Pojistné služby

Pojistné služby v cestovním ruchu se řadí mezi služby placené. Tyto služby poskytují pojišťovny přímo, popřípadě je zprostředkovávají jiné podnikatelské subjekty, především cestovní kanceláře a cestovní agentury. Výši pojistného udává pojistné riziko. Pojistné riziko představuje možnost či nebezpečí vzniku pojistné události. Pojistná událost je následně realizací pojistného rizika, kdy se dané nebezpečí stává skutečností. V důsledku toho vzniká škoda. Výše pojistného plyne z pojistné částky a skutečné škody. Tato pojistná částka udává horní limit ručení pojišťovny. (Orieška, 2010)

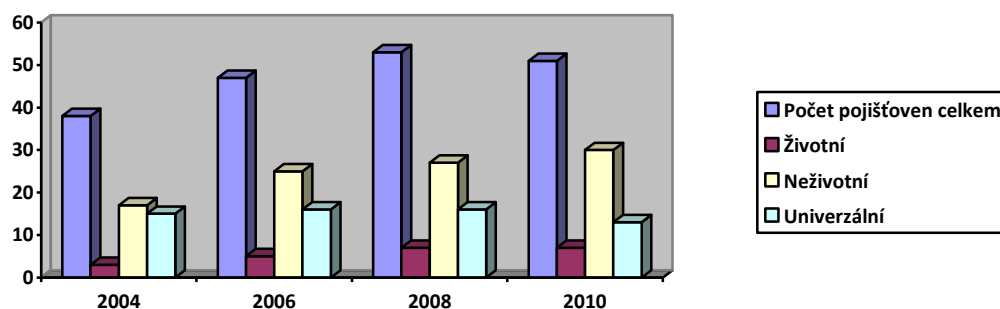
4.3 Pojišťovny

O pojišťovně hovoříme jako o právním subjektu, který je oprávněn vykonávat pojišťovací činnosti. Zároveň představuje specifickou finanční instituci poskytující pojistné produkty a přebírající rizika s nimi spojené.

Pojišťovny na trhu jsou z hlediska zaměření členěny na

- **Univerzální pojišťovny**, u kterých se můžeme pojistit v podstatě proti všem druhům rizik
- **Životní pojišťovny**, u nichž nalezneme především provozování životních druhů pojištění
- **Neživotní pojišťovny**, které se zabývají poskytováním neživotních druhů pojištění
- **Specializované pojišťovny**, jež představují pojišťovny specializující se na určitý druh, odvětví, rizika či skupinu pojištění. (Ducháčková, 2009)

Graf 4-1 Struktura pojišťoven na českém trhu



Zdroj: Česká asociace pojišťoven

Ke dni 31.12.2011 se na českém trhu vyskytuje v přesném počtu 31 neživotních pojišťoven a 7 pojišťoven poskytujících životní pojištění. Kombinaci obou typů pojištění poskytuje na trhu 15 pojišťoven.

4.4 Cestovní pojištění

Pojištění je velmi důležitý a často povinný aspekt opatření před cestou do zahraničí., který klientovi zaručuje ochranu při následujících událostech:

- Potřeba lékařské péče a hospitalizace
- Úraz
- Zrušení či nucené zkrácení dovolené
- Zpožděný odlet
- Ztráta nebo odcizení zavazadel
- Ztráta peněz
- Osobní zodpovědnost (Holloway, Taylor, 2006)

Cestovní pojištění představuje možnost účastníků cestovního ruchu zabezpečit se jako ochranu proti následkům nepředvídaných událostí v průběhu cestování a při pobytu v tuzemsku či zahraničí. Pojištění zaručuje cestujícímu právo na vyplacení peněžních prostředků k úhradě výdajů spojených s neočekávanými událostmi při cestování. (Hesková, 2009)

4.4.1 Druhy pojištění v cestovním ruchu

V cestovním ruchu nalezneme prakticky všechny druhy pojištění, která se v praxi vzájemně kombinují. Je možno je rozlišovat dle toho, zda se jedná o organizovaný, či neorganizovaný cestovní ruch, nebo domácí a zahraniční.

České cestovní kanceláře v dnešní době zabezpečují své účastníky cestovního ruchu zejména těmito druhy pojištění

- a) Hromadné pojištění účastníků zájezdů v tuzemsku a cest v rámci individuální turistiky do zahraničí, které jsou organizovány cestovní kanceláří
- b) Hromadné pojištění účastníků zájezdů a pobytů v zahraničí organizovaných cestovní kanceláří (Orieška, 1999)

Dále se v cestovním ruchu setkáme s následujícími druhy pojištění

- a) Zákonné pojištění – příkladem je zdravotní pojištění
Smluvní pojištění – příkladem je cestovní pojištění
Povinné smluvní pojištění – příkladem je pojištění cestovní kanceláře proti úpadku
- b) Individuální pojištění – smlouva je uzavřena přímo mezi pojišťovnou a účastníkem cestovního ruchu
Hromadné pojištění - je uzavřené například prostřednictvím cestovní kanceláře
- c) Krátkodobé – obvykle je omezeno dobou účasti na cestovním ruchu do 90 dní
Dlouhodobé - účast na pojištění přesahuje 90 dní
Opakované pojištění – výhodné zejména pro takové účastníky cestovního ruchu, kteří cestují do zahraničí častěji ať soukromě, či pracovně.
- d) Pojištění fyzických osob
Pojištění právnických osob
Pojištění osob, majetku i odpovědnosti za škody

Pojištění lze členit také dle územního hlediska pobytu. U většiny pojišťoven můžeme v nabídce cestovního pojištění nalézt členění dle pojištění pro Evropu, pojištění mimo Evropu a pojištění svět. (Orieška, 2010). V pojištění pro Evropu jsou obvykle obsaženy i mimoevropské státy jako Egypt, Tunisko, Alžírsko, Turecko, Kypr, Maroko a evropská část

Ruska. V pojištění mimo Evropu jsou zahrnuty všechny státy světa, kromě USA, Austrálie, Nového Zélandu, Kanady, Japonska a Jihoafrické republiky, které nalezneme v pojištění svět. U jednotlivých pojišťoven se však může vyskytnout členění pozměněné, proto je třeba se dobře informovat a pročítat obsah pojistných podmínek.

4.4.2 Charakteristika vybraných typů cestovního pojištění

Rozsah a charakter jednotlivých pojistných produktů se u jednotlivých pojišťoven může lišit. V následujícím odstavci provádím charakteristiku nejčastěji žádaných produktů cestovního pojištění a asistenčních služeb.

Cestovní pojištění může kryt především tyto rizika

- **Pojištění léčebných výloh** obsahuje nejdůležitější a základní pojistnou ochranu při cestě do zahraničí. Pojištění má tedy nárok na úhradu léčebných ošetření v zahraničí v případě úrazu, onemocnění či smrti účastníka. Pojišťovna obvykle hradí náklady na léky, ošetření, hospitalizaci, ale i repatriaci, tedy přepravu pojištěného zpět do České Republiky a převoz ostatků pojištěného, pokud dojde k úmrtí.
- **Asistenční služby** slouží k poskytnutí pomoci pojištěnému v akutní situaci. Asistenční služba zaručuje vyhledání vhodného zdravotního zařízení a převoz do něj. Dále například poskytuje také platební garanci léčby, či zajištění potřebných léků. Neopomíná ani záruky v případě okradení, kdy zajistí zaslání potřebné finanční částky a vypomůže se zřízením náhradních cestovních dokladů

Ke komerčnímu pojištění lze pořídit libovolnou kombinaci připojištění dle požadavků klienta a rozšířit tak pojistnou ochranu. Čím větší rozsah rizik si klient pojistí, tím je větší výše pojistné sumy. Mezi nejčastěji zřizované připojištění patří

- **Úrazové připojištění** rozšíření cestovního pojištění o tento druh připojištění zahrnuje pojistné plnění při úrazu s trvalými následky, při úmrtí na následky úrazu a odškodné. Úrazem se rozumí událost, která není ovlivnitelná vůlí pojištěného. To znamená zapříčiněná náhlým a nepředvídatelným působením vnějších sil či vlivů, stavem viditelné újmy na zdraví, tělesného poškození a smrti.
- **Připojištění zavazadel** se vztahuje na zničení, poškození, ztrátu či odcizení zavazadla, se kterým pojištěný cestuje do zahraničí. Za zavazadlo se rozumí věci osobní potřeby, které se obvykle berou s sebou na cesty (to je oblečení, obuv, fotoaparát, kufr sloužící

pro přenos osobních věcí, toaletní potřeby, sportovní vybavení) Dále se připojištění vztahuje na věci, které si pojištěný prokazatelně pořídil v průběhu dovolené. Veškeré věci, jež jsou předmětem pojištění, mají jednoduše pojišťovny detailně vyjmenovány v pojistných podmínkách cestovního pojištění.

- **Připojištění odpovědnosti za škodu** z toho typu připojištění plyne pojištěnému nárok na úhradu škody způsobené třetí osobě na zdraví nebo majetku v souvislosti s pobytem v zahraničí při běžných činnostech jako rekreace, zábava a sport. V zahraničí je tento typ připojištění velmi důležitý a měl by být zřízen každým účastníkem cestovního ruchu.
- **Připojištění neúčasti na zájezdu** neboli storna zájezdu, pojišťuje stornovací poplatky, tedy nevratné náklady, které byly nezbytně vynaloženy na zrušení cesty organizované cestovní kanceláří. Obvyklou situací je nemoc přihlášeného účastníka zájezdu.

4.4.3 Způsoby sjednání cestovního pojištění

Na trhu nalezneme mnoho způsobů a cest, jak lze cestovní pojištění sjednat. Dnešní doba nám přináší plno změn a nových možností, a to se odráží u nabídky tohoto produktu. Za tradiční způsob zřízení pojištění považujeme sjednání přímo na pobočce pojišťovny, od kterého se však již pomalu opouští a lidé začínají využívat stále více nových způsobů. Pro naše pohodlí proto můžeme sjednat pojištění i přes telefon, Internet, případně nám jej zřídí přímo cestovní kancelář či agentura, se kterou jsme se rozhodli vycestovat. V některých případech je cestovní pojištění již součástí naší kreditní/debetní karty.

- *Sjednání na pobočce pojišťovny*
 - Využíváno převážně lidmi, kteří příliš často necestují a potřebují poradit od pracovníků pojišťovny. Tento způsob je napříč moderní technikou stále velmi populární. Nevýhodou je, že se klient snadno může nechat zlákat pracovníkem pojišťovny ke sjednání pojištění, které nechce a vlastně ani nepotřebuje. Po zaplacení pojistného dostaneme od pojišťovny smlouvu a kartu s telefonním kontaktem na asistenční službu.

- *Sjednání přes CK*

- Při možnosti sjednat si cestovní pojištění přes cestovní kancelář je třeba si zjistit, jaké jsou limity plnění a na co vše se vlastně pojištění vztahuje. Při každé cestě do zahraničí by nemělo chybět i pojištění odpovědnosti za škody.

- *Sjednání přes Internet*

- V dnešní době tento způsob narůstá na oblibě. Výhodou je především velká úspora času, protože si pojištění lze sjednat z pohodlí domova nebo z jakéhokoli místa, kde je k dispozici telefon či internetové připojení. Platbu za zřízené pojištění je možno uskutečnit kartou a bankovním převodem. Při sjednávání cestovního pojištění na poslední chvíli se nejvíce využívá platba kartou, protože je to nejrychlejší způsob. Dalším důvodem, proč si zřídit cestovní pojištění přes internet, je možnost ušetření až 10% z ceny cestovní pojistky. Velkou výhodou je i existence specializovaných internetových stránek sloužících na srovnání produktů cestovního pojištění mezi nabídkami jednotlivých pojišťoven. Zde po zadání základních nejnutnějších údajů a informací stránka nabídne přehledné srovnání cestovního pojištění na trhu a s možností rovnou pojištění jednoduše zřídit.

- *Pojištění součástí kreditní/debetní karty*

- Cestovní pojištění nabízejí obvykle i některé banky při vydávání platebních karet. U některých bank je pojištění již součástí karty a u některých si ho je potřeba přiojednat. Pojištění se pak vztahuje jen na držitele karty, platí celoročně a vztahuje se na všechny cesty do zahraničí. Nevýhodou u tohoto typu sjednání je, že pojištění má stanovenou maximální délku pobytu v zahraničí a limity na pojistné krytí bývají většinou nižší než při sjednání jinou cestou.

4.4.4 Inovace produktů cestovního pojištění

Vzhledem k tomu, že cestovní ruch řadíme k velmi dynamicky se rozvíjejícím odvětvím ekonomiky, dá se předpokládat, že tento vývoj se odrazí právě i v oblasti cestovního pojištění.

Na dnešním trhu najdeme každoročně novinky zejména pro zjednodušení a pohodlí klientů při zřizování pojištění. Pravidelná inovace jednotlivých produktů je tak odpovědí na požadavky na trhu. Příkladem je připojištění proti únosu, připojištění proti terorismu, připojištění opuštění domácnosti a připojištění proti zkažené dovolené. Mezi nejzajímavější nové služby bych zařadila cestovní pojištění ke kartě ISIC, zřízení pojistky v některých hypermarketech, dále možnost jednoduchého získání pojištění s minimem času přes vybrané bankomaty a určitě velmi na oblibě vzroste produkt ve formě mobilní aplikace.

4.4.5 Smluvní formality

Právo na pojistné plnění se smluvně zajišťuje uzavřením pojistné smlouvy. Obvyklá je písemná forma, jak pro pojištění delší než jeden rok, tak i pro krátkodobé cestování. Činí se tak především z důvodu jasného definování práv a povinností všech účastníků uzavíraného pojištění. Smlouva o cestovním pojištění viz. příloha č. 2

Pojistná smlouva musí obsahovat následující body

- musí být přesně vymezen pojistitel, pojistník a oprávněná osoba
- musí být definováno pojistné nebezpečí
- musí být jasně určena výše a splatnost pojistného
- musí být vymezena pojistná doba
- ve smlouvě musí být obsaženy i všeobecné pojistné podmínky

4.4.6 Cena cestovního pojištění

Cena cestovního pojištění je považována za jeden z hlavních faktorů, jež ovlivňuje klienta při výběru pojišťovny a produktu. Konečná částka se tak může různě lišit v závislosti na požadovaných službách a ostatních kritériích.

Hlavní faktory, jež ovlivňující výši částky za cestovní pojištění jsou:

- Zvolená destinace (Evropa, svět s USA, svět bez USA)
- Délka pobytu v zahraničí (počet dnů)
- Zaměření cesty (turistická, pracovní, se sportovním zaměřením)
- Věk pojištěného (dle kategorie dospělí, děti, senioři)
- Sportovní aktivity (rekreační, rizikový sport)

- Vybrané připojištění
- Výše pojistného krytí

Kombinací různých druhů pojištění a připojištění může celková cena stoupat. Možností, jak ušetřit je v první řadě zvážit nezbytně nutné typy pojištění, možná rizika při cestě do zahraničí a eliminovat nepotřebné nabízené připojištění.

Mezi důležité kroky, jak zvážit možná rizika patří

- **Identifikace rizika** je potřeba myslet i na rizika, které si turisté či organizátoři zájezdu zatím neuvědomují. Subjekty poskytující cestovní pojištění by proto měli turisty na tyto rizika upozornit.
- **Analýza rizika** vede k lepšímu zhodnocení rizikových událostí a faktorů mohoucí neočekávané události ovlivnit.
- **Snížování rizika** snaha zajistit veškerá možná analyzovaná rizika s co největší účinností, a to výběrem nejvhodnější kombinace pojištění. (Becken, Hay, 2007)

4.4.7 Evropský zdravotní průkaz (EHIC)

Pokud se klient chystá vycestovat do států Evropské unie, Islandu, Finska, Norska či Lichtenštejska, poslouží mu dobře právě i průkaz EHIC. Je to průkaz, který vydává zdravotní pojišťovna a je součástí karty pojištěnce. Klient má prostřednictvím EHIC nárok na nezbytnou lékařskou péči v zahraničí, a to za stejných podmínek, jako tamní obyvatelé. To ale představuje i zaplacení stejné spoluúčasti, která nemusí být mimo území České republiky zrovna nejlevnější a po návratu domů nebude uhrazena. Navíc tento nárok platí jen u zdravotních zařízení financovaných z veřejných fondů, což může být v některých destinacích velmi nedostupné a problémové. (Janda, 2011) Ukázka evropského zdravotního průkazu viz. příloha č. 3

V následující tabulce jsem vytvořila přehled placené spoluúčasti v zahraničí za lékařské úkony s kartou EHIC bez cestovního pojištění. Jako názorný příklad jsem zvolila stomatologické ošetření a léky na předpis.

Tabulka 4-1 Spoluúčast na lékařských úkonech v zahraničí

| | Itálie | Francie | Maďarsko | Řecko | Španělsko | Německo | Chorvatsko |
|---|-------------|---------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|--------------------|
| Spoluúčast na stomatologickém ošetření | 50% | 100% | 20-80% | 100% | 50-100% | min. 20 eur | min. 10 kun |
| Spoluúčast na ceně léků na předpis | 100% | až 65% | až 100% | 25% | 40% | 10% | 25% |

Tvorba: Vlastní, Zdroj: Centrum mezistátních úhrad

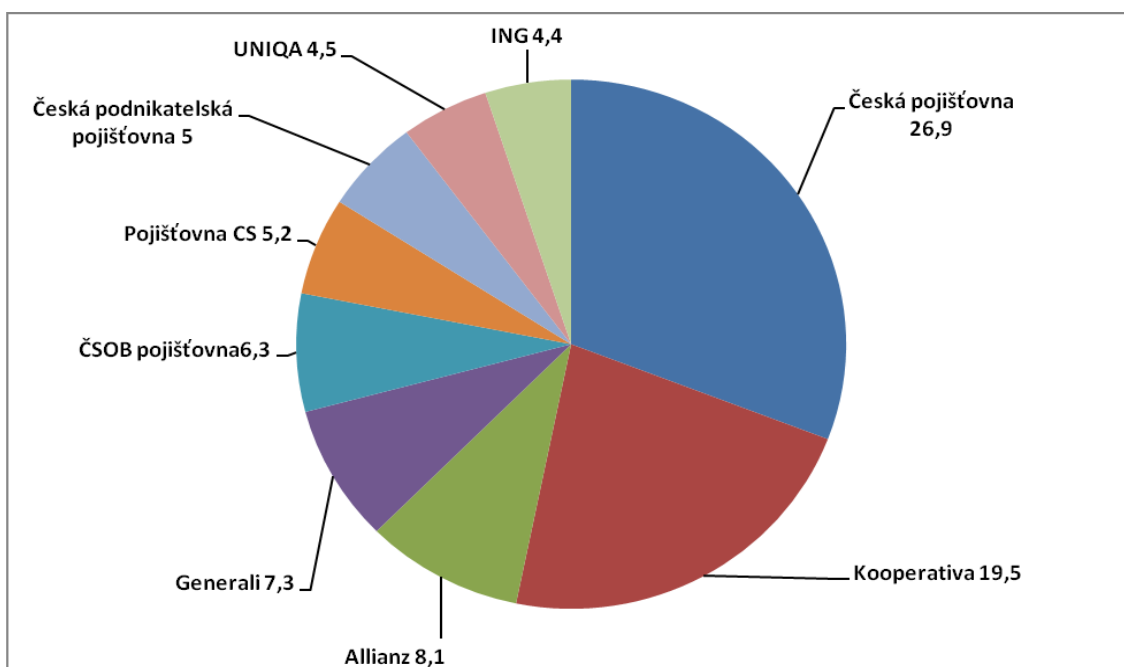
5 ANALÝZA TRHU S CESTOVNÍM POJIŠTĚNÍM

Cestovní pojištění je zvláštní kategorií pojištění. Většina pojišťoven a odborné literatury řadí tento typ pojištění do pojištění neživotního. Pokud se ale zamyslíme, neřadí se jednoznačně do životního, ani do neživotního pojištění, díky vývoji nabízených připojištění, jež si v dnešní době můžeme k cestovnímu pojištění zřídit. Lze říci, že se jedná o kombinaci obou typů pojištění. V následující části si podrobně rozebereme některé vybrané pojišťovny, které tuto kategorii pojištění poskytují.

5.1 Vybrané pojišťovny na trhu ČR

Nejsilnější pojišťovnou, která ve svém oboru drží prvenství, je stále Česká pojišťovna. V anketě specializovaná pojišťovna roku získala prvenství Evropská cestovní pojišťovna. V praktické části budu porovnávat pojišťovny, jež jsem vybrala částečně dle velikosti podílu na trhu za rok 2011, ale taky s ohledem na nabídku a žádanost cestovního pojištění od dané pojišťovny a výsledků mého dotazníkového šetření. V mé analýze se zaměřuji především na krátkodobé a zahraniční cestovní pojištění. Tabulky s podrobným obsahem produktů vybraných pojišťoven jsou obsaženy v příloze č. 1.

Graf 5-1 Podíl jednotlivých pojišťoven na trhu v procentech



Tvorba: Vlastní, Zdroj: Finanční noviny

5.2 Česká pojišťovna a.s.

Univerzální pojišťovna poskytující životní i neživotní pojištění s bohatou tradicí. Tato nejstarší pojišťovna v České republice byla založena roku 1827. Jako jediná mohla fungovat i v letech 1948 a 1989, a tak více než 180 let poskytuje zákazníkům kvalitní služby v oboru a vylepšuje své produkty. V počátcích se specializovala na požární pojištění nemovitostí, ale velmi rychle se propracovala do všech dalších oblastí. Dnes již pojištění nabízí také malé, střední i velké klientele v oblasti průmyslových a zemědělských podnikatelských rizik. Na českém trhu je stále jedničkou mezi pojišťovnami, o čemž svědčí více jak deset miliónů uzavřených pojistných smluv, a každoročně získává několik ocenění.

Česká pojišťovna je jedna z členů světové finanční skupiny Generali PPF Holding B se sídlem v Nizozemí a největší působností ve střední a východní Evropě.

5.2.1 Produkty České pojišťovny

Produkty pojišťovny jsou děleny do velmi širokého spektra nabídky. Již tímto se liší od ostatních institucí. Jednotlivé druhy pojištění jsou pojmenovány účelně tak, aby zákazník mohl přesně definovat, o který typ má zájem v závislosti na zaměření své cesty. Po zvolení zaměření tak dostane jednoduchou nápovědu, jaké pojištění bude pro cestování nejspíše opravdu potřebovat.

- Turistika a poznání – tento balíček je určen pro cestu za památkami a za krásami přírody, ať už jde o Evropu či svět. Můžeme zde využít výhodných slev pro rodiny s dětmi
- Sport – pokud se klient rozhodne pro aktivní dovolenou, je pro něj tento produkt vhodný. Obsahuje rozšířené pojištění léčebných výloh a ochrání cestovatele při nejrůznějších rekreačních sportech, jejichž přesný výčet lze nalézt v podmínkách cestovní pojištění České pojišťovny
- Lyže a snowboard – výhodou tohoto druhu pojištění je vysoký limit pojištění léčebných výloh i pojištění odpovědnosti pro případ ublížení druhé osobě
- Cyklo – balíček zahrnuje také vysoký limit pojištění léčebných výloh a pojištění turistických typů sportů, jež jsou opět definovány v podmínkách pojišťovny
- K moři – jedná se o základní, nejběžnější a nejvíce zřizovaný typ pojištění

- Eurovíkend – jednoduchý balíček se spolehlivou ochranou, avšak bez pojištění odpovědnosti a úrazu
- Pracovní cesta – pojištění určené klientům cestujícím do zahraničí za účelem pracovní cesty, důležitým připojištěním je tedy právní ochrana
- Individuál – produkt, který si cestovatel teprve dotvoří. Může si zvolit výši pojištění léčebných výloh, typ cesty a nejrůznější druhy připojištění přesně dle jeho potřeb

5.3 Generali pojišťovna a.s.

Pojišťovna původem z Itálie fungující od roku 1831. Její pobočky se otevíraly po zemích Evropy především ve významných hlavních městech jako Vídeň, Budapešť, ale i Praha. Původní název Moldavit Generali byl postupně zjednodušen pouze na Generali. Taktéž se vyznačuje členstvím ve skupině Generali PPF Holding a několika desítkami poboček na území České republiky. Je nadnárodní společností a třetí největší pojišťovnou na světě vůbec. Klientům se garantuje vynikajícím servisem, komplexními pojišťovacími produkty i bezplatným poradenstvím. Své služby poskytuje pojišťovna soukromým osobám a malým i velkým firmám.

5.3.1 Produkty pojišťovny Generali

Členění typů cestovního pojištění je u pojišťovny Generali čistě z hlediska obsahu připojištění a služeb. Pokud zákazník zná svá kritéria a požadavky, neměl by mít problém s výběrem vyhovujícího pojištění.

- Mini – balíček zahrnující jen základní pojištění jako léčebné výlohy a asistenční služby, za příplatek lze ale nastavit i některá připojištění
- Standart – tento produkt obsahuje balíček Mini rozšířený o úrazové připojištění
- Exklusive – nejčastěji požadovaný produkt zajišťující základní pojištění plus úrazové připojištění a připojištění zavazadel a odpovědnosti za škodu
- Manažer – balíček využíván při pracovních cestách, zaručuje podnikateli maximální ochranu

5.4 Allianz pojišťovna a.s.

Allianz pojišťovna funguje jako dceřiná společnost Allianz New Europe Holding GmbH a je součástí mezinárodního koncernu Allianz SE. Na českém trhu působí od roku 1993 a svou konkurenceschopností se dokázala zařadit mezi tři nejsilnější a nejžádanější pojišťovny u nás. Ke vzniku Allianz došlo z původní pojišťovny zaměřené na požární a životní ochranu Allianz Versicherung SE, jež vznikla v 19. století v Berlíně. K dnešnímu dni se nynější forma pojišťovny člení ještě na Allianz penzijní fond a Allianz Direct. Právě poslední zmiňovaná forma je účelně vytvořena pro zajištění online pojištění motorových vozidel, cestovního, penzijního a majetkového pojištění. Veškeré produkty pojišťovny jsou nejčastěji poskytovány prostřednictvím makléřů, cestovních kanceláří, agentur a bank.

5.4.1 Produkty pojišťovny Allianz

- Silver - základní a nejlevnější typ pojištění u Allianz. Zahrnuje neomezené krytí léčebných výloh, připojištění proti úrazu a odpovědnosti
- Gold – další druh balíčku, který se liší zahrnutým připojištěním. Také je v něm obsaženo krytí léčebných výloh, připojištění odpovědnosti a navíc připojištění zavazadel. Nenalezneme zde však připojištění úrazu
- Platinum – tento typ pojištění zahrnuje veškeré zmíněné připojištění, můžeme ho považovat za souhrn obou předchozích balíčků. Jde tedy o komplexní pojištění. Ke všem zmíněným druhům lze připojistit proti stornu a také zvolit připojištění rizikových sportů

5.5 Evropská cestovní pojišťovna

Tato pojišťovna byla založena teprve roku 1993 pod záštitou dánské specializované pojišťovny Europaeiske Rejseforsikring A/S. Evropská cestovní pojišťovna se prezentuje jako první a jediná specializovaná pojišťovna na cestovní pojištění na českém trhu. Ačkoliv se řadí k nejmenším pojišťovacím institucím na trhu, lze o ní mluvit jako o leadrovi oboru určující trendy. Opakovaně je vyhlášována nejlepší pojišťovnou v oboru, včetně řady ocenění za své produkty a likvidaci pojistných událostí. Je zařazena do největší skupiny světových cestovních pojišťoven se stoletou tradicí. Bedlivě sleduje nejnovější trendy v produktech na trhu a to způsobuje velmi silné mezinárodní zázemí.

5.5.1 Produkty Evropské cestovní pojišťovny

- Single Trip – pojištění se vztahuje na místo pobytu Evropa i svět, navíc nabízí zvýhodněné sazby jak pro rodiny, tak studenty do 26 let. Dále si klient zvolí připojištění dle jeho požadavků ze specializovaných balíčků jako jsou Storno, Winter, Pet, Golf, Car, Sport a Business.
 - Basic – základní pojištění platné pouze pro oblast Evropa, s úrazovým pojištěním, balíčkem Winter a Car
 - Standart – rozšířené pojištění platné pro svět, oproti typu Basic obsahuje připojištění odpovědnosti za škodu a připojištění zavazadel plus možnost storna cesty
 - Optimal – velmi rozsáhlé pojištění, jež obsahuje veškeré možné připojištění z nabídky Evropské cestovní pojišťovny s nejvyššími pojistnými limity
- SunLight – jedná se o zvýhodněnou nabídku pojištění zaměřenou na letní dovolené. Omezená doba pobytu je 17 dní a je možné tento typ sjednat pouze pro cestování po Evropě. Velmi výhodný je produkt pro rodiny s dětmi

5.6 Modelové příklady

V následujících modelových příkladech jsem se snažila obsáhnout co největší počet možností a variant cestovního pojištění. Pro přehlednější srovnání, především cenové, jsem zvolila pobyty na 10 dní, až na jediný případ, který znázorňuje pojištění pro eurovíkend v kombinaci se seniory. Všechny údaje jsou pravdivé a platné dle aktuálních ceníků pojišťoven. Odpověď, která mi nebyla zodpovězena pomocí internetových stránek či srovnávačů jsem hledala přímo na pobočce dané pojišťovny. Na závěr každého modelového příkladu jsem vytvořila hodnocení, dle kterého můžeme vidět, jaký konkrétní produkt které pojišťovny je pro zadané podmínky klientem tou nejlepší volbou.

MODELOVÝ PŘÍKLAD Č. 1

- Rodina se dvěma dětmi ve věku sedmi a dvanácti let se chystají vycestovat na dovolenou do Řecka na 10 dní. Cílem cesty je dovolená u moře. K základním léčebným výlohám a asistenční službě si rodina zvolila připojištění zavazadel, odpovědnosti za škodu a úrazové připojištění., bez rozšířeného připojištění pro sportovní činnost.

Tabulka 5-1 Modelový příklad č. 1

| Cestovní pojišťovna | Léčebné výlohy | Asistenční služba | Pojištění zavazadel | Odpovědnost za škodu | Úrazové pojištění | Cena pojištění za celou rodinu a pobyt |
|------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|--|
| Česká pojišťovna | 3 000 000 | neomezeno | • | • | • | 1 360 Kč |
| Generali | 1 700 000 | 1 700 000 | • | • | • | 610 Kč |
| Allianz | neomezeno | neomezeno | • | • | • | 1 200 Kč |
| Evropská cestovní pojišťovna | 3 000 000 | 1 000 000 | • | • | • | 870 Kč |

Tvorba: Vlastní dle informací jednotlivých pojišťoven

Modelový příklad č. 1 považuji asi za nejčastěji požadované pojištění, především v období letních prázdnin a dovolených. Pokud bychom se opravdu drželi jen daných kritérií a rodina nemá speciální požadavky na výši např. asistenčních služeb, rozhodující bude nejpravděpodobněji v tomto srovnání cena. Jak je vyobrazeno v tabulce, Generali pojišťovna splňuje daná kritéria a její balíček MINI je nejlevnější variantou.

MODELOVÝ PŘÍKLAD Č. 2

Pracovník mezinárodní firmy je vyslán svým ředitelem na desetidenní pracovní cestu do USA. Z nabídky připojištění si zvolil pojištění zavazadel, odpovědnosti za škodu, úrazové pojištění a pojištění pracovní cesty. Klient také požaduje neomezenou výši léčebných výloh.

Tabulka 5-2 Modelový příklad č. 2

| Cestovní pojišťovna | Léčebné výlohy | Asistenční služba | Pojištění zavazadel | Odpovědnost za škodu | Úrazové pojištění | Pojištění pracovní cesty | Cena pojištění za cestu |
|------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------|
| Česká pojišťovna | 6 000 000 | neomezeno | • | • | • | • | 1 040 Kč |
| Generali | 3 400 000 | 300 000 | • | • | • | • | 1 010 Kč |
| Allianz | neomezeno | neomezeno | • | • | • | • | 1 440 Kč |
| Evropská cestovní pojišťovna | 6 000 000 | neomezeno | • | • | • | • | 1 830 Kč |

Tvorba: Vlastní dle informací jednotlivých pojišťoven

I v tomto případě se na první pohled zdá nejvýhodnější volbou pojišťovna Generali, ale svou velmi omezenou částkou u asistenční služby nevyhovuje požadavkům klienta. Zbývají nám tedy tři pojišťovny, které splňují dané kritéria. Proto se dále orientuji opět dle ceny, a tak nejlepší volbou u tohoto případu je Česká pojišťovna a její produkt Pracovní cesta.

MODELOVÝ PŘÍKLAD Č. 3

Skupina šesti studentů vysoké školy si naplánovala lyžařský pobyt v Rakousku na deset dní. Všichni studenti vlastní ISIC kartu, díky níž mohou mít slevu z částky pojistného, ve kterém je pro tento pobyt započítáno připojištění úrazu se zvýšenou pojistkou na zimní sporty a rozšířené pojištění odpovědnosti v případě způsobení škody jiné osobě.

Tabulka 5-3 Modelový příklad č. 3

| Cestovní pojišťovna | Léčebné výlohy | Asistenční služba | Odpovědnost za škodu | Úrazové pojištění | Pojištění zimní sporty | Cena pojištění za osoby a pobyt |
|------------------------------|----------------|-------------------|----------------------|-------------------|------------------------|---------------------------------|
| Česká pojišťovna | 6 000 000 | neomezeno | • | • | • | 2 640 Kč |
| Generali | 3 400 000 | 300 000 | • | • | • | 2 760 Kč |
| Allianz | neomezeno | neomezeno | • | • | • | 3 120 Kč |
| Evropská cestovní pojišťovna | 3 000 000 | neomezeno | • | • | • | 3 240 Kč |

Tvorba: Vlastní dle informací jednotlivých pojišťoven

U následujícího požadavku byla hlavním smyslem skupina studentů, abych zjistila, zda pro ně mají pojišťovny specializované produkty, a také zda má karta ISIC nějakou váhu vzhledem k cestovnímu pojištění. Ve zpracované tabulce lze jasně vidět, že v cenách jednotlivých pojišťoven jsou rozdíly a pojišťovny dle nich můžeme rozdělit na levnější a dražší varianty. I přesto, že se v této tabulce Česká pojišťovna se svým produktem řadí mezi nejlevnější, poskytuje nejvýhodnější odpověď na vznesený požadavek studentů. Balíček lyže a snowboard je ušitý přímo na míru zimním sportům, a proto vyhověl i požadavku na rozšíření odpovědnosti za škodu a pojistce na zimní sporty k úrazovému připojištění. To, že pojišťovna jako jediná neposkytla slevu na studenta, jak vidíme, nijak cenový výsledek neovlivnilo.

MODELOVÝ PŘÍKLAD Č. 4

Dva senioři se rozhodli poznat krásy Francie formou eurovíkendu. Pro svou cestu si vybrali poznávací zájezd s připojištěním zavazadel a s rozšířeným úrazovým pojištěním bez odpovědnosti za škodu. Pro svůj věk zvolili i připojištění storna cesty, díky kterým celková částka může prudce vzrůst, ale v případě eurovíkendu jej nenabízejí všechny porovnávané pojišťovny.

Tabulka 5-4 Modelový příklad č. 4

| Cestovní pojišťovna | Léčebné výlohy | Asistenční služba | Pojištění zavazadel | Úrazové pojištění | Pojištění storna cesty | Cena pojištění za cestu |
|------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|-------------------|------------------------|-------------------------|
| Česká pojišťovna | 6 000 000 | neomezeno | • | • | nelze | 451 Kč |
| Generali | 1 700 000 | 300 000 | • | • | nelze | 414 Kč |
| Allianz | neomezeno | neomezeno | • | • | • | 1 087 Kč |
| Evropská cestovní pojišťovna | 6 000 000 | neomezeno | • | • | • | 2 100 Kč |

Tvorba: Vlastní dle informací jednotlivých pojišťoven

Pokud bychom se u tohoto modelového příkladu řídili cenou, jednoznačně bychom vybrali Generali a poté opět Českou pojišťovnu. Ani jedna však v tomto případě nezahrnuje pojištění storna. Z tohoto důvodu nejlépe pro všechna zadaná kritéria vyhovuje pojišťovna Allianz s balíčkem Platinum.

MODELOVÝ PŘÍKLAD Č. 5

Senior, otec a syn mladší osmnácti let si jako milovníci rychlých aut nemohou nenechat ujít velkolepou podívanou Grand Prix v Monaku. Tento závod spojí s desetidenní poznávací dovolenou, a tak se rozhodli sjednat cestovní pojištění. K základním léčebným výlohám a asistenční službě si za připojištění zvolili jen pojištění zavazadel včetně jejich zpoždění a doplňkovou asistenční službu, pokud ji však pojišťovna nabízí.

Tabulka 5-5 Modelový příklad č. 5

| Cestovní pojišťovna | Léčebné výlohy | Asistenční služba | Pojištění zavazadel | Doplňková asistenční služba | Cena pojištění za cestu |
|------------------------------|----------------|-------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Česká pojišťovna | 3 000 000 | neomezeno | • | • | 1 020 Kč |
| Generali | 1 700 000 | 300 000 | • | • | 910 Kč |
| Allianz | neomezeno | neomezeno | • | • | 1 190 Kč |
| Evropská cestovní pojišťovna | 3 000 000 | neomezeno | • | • | 1 080 Kč |

Tvorba: Vlastní dle informací jednotlivých pojišťoven

Pro tuto cestu nejlevnější pojištění nabízí opět pojišťovna Generali. Pokud bychom však pojištění od České pojišťovny objednali přes internet, dostaneme se na stejnou částku jako u Generali, a to na 910 korun. Klienti by ale rádi doplňkovou asistenční službu, jak můžeme vidět v zadání požadavků. Vzhledem k této prioritě vyhověla až pojišťovna Allianz a produkt Gold. Ani v tomto příkladu tedy nehraje hlavní roli cena, ale obsah balíčků a vyhovění žádosti klienta.

5.7 Dotazníkové šetření

V oblasti marketingu se stal nejvyužívanějším nástrojem při sběru primárních informací právě dotazník. Všeobecně se považuje za velmi pružnou metodu, neboť je mnoho možností, jak klást otázky. Pro společnost provádějící dotazníkové šetření je dotazník také metodou ekonomicky výhodnou, protože náklady s šetřením spojené jsou malé a nenáročné. I pro respondenty je obvykle tato metoda nejpríjemnější díky anonymitě a poskytnutému času na promyšlení otázky a odpovědi. Při tvorbě dotazníku nejprve klademe důraz na volbu otázek, jejich formulaci a pořadí. Prvotní otázky by měly vzbudit zájem respondenta, naopak obtížné či osobní otázky se nacházejí na konci textu. Otázky je důležité směřovat k takovému cíli, který jsme si zvolili jako výsledek dotazníkového šetření. (Vašítková, 2008) Způsob dotazování se může lišit, především v dnešní době se čím dál více využívá dotazování prostřednictvím internetu a emailu. V následující tabulce jsem přehledně zpracovala silné a slabé stránky čtyř metod dotazování.

Tabulka 5-6 Metody dotazování

| | Pošta | Osobní kontakt | Internet | Telefon |
|---|--------------|-----------------------|-----------------|----------------|
| Pružnost | Malá | Dobrá | Výborná | přiměřená |
| Množství získatelných údajů | Dobré | Přiměřené | Výborné | dobré |
| Kontrola nad osobním vlivem tazatele | Výborná | Přiměřená | Malá | výborná |
| Kontrola vzorku | Přiměřená | Výborná | Přiměřená | přiměřená |
| Rychlost získání údajů | Malá | Výborná | Dobrá | výborná |
| Četnost odpovědí | Malá | Dobrá | Dobrá | malá |
| Náklady | Dobré | Přiměřené | Malé | výborné |

Tvorba: Vlastní, Zdroj: Becken, Hay, 2007

Zpracování dotazníku na šetření tématu cestovní pojištění nebylo zrovna jednoduché kvůli existenci široké nabídky produktů v této oblasti a narůstajícímu počtu možností, jak toto pojištění zřídit. Po několika zkušebních vyplnění a drobných úpravách se mi nakonec povedlo vytvořit dotazník, ve kterém si svou odpověď našel již každý a vypovídací schopnost se dostala na požadovanou úroveň.

Dotazník byl pro lepší vypovídací schopnost a objektivnost rozdan přímo v australské destinaci Goald Coast. Na začátek musím podotknout, že tato destinace je rájem surfařů a kromě nich se v destinaci v době šetření konalo Mistrovství světa v aerobiku a hip hopu, což mělo vliv na volbu připojištění sportovních aktivit, jež by za normálních okolností ve výsledných statistikách zřejmě neměla takovou četnost. Ostatní údaje by tímto faktem neměly být ovlivněny.

Pro zpracování výsledků jsem využila služeb internetové stránky easyresearch, kde mi po registraci a přihlášení bylo umožněno vytvořit si vlastní dotazník, vložit do něj všech 67 získaných odpovědí a následně mi byly poskytnuty i přehledné grafy dle mého výběru.

5.7.1 Profil respondentů

Z celkového počtu 67 oslovených respondentů převažovaly ženy. Zatímco žen vyplnilo dotazník 45 (67,2%), mužů o polovinu méně, a to v počtu 22 (32,8). Z otázky dosaženého vzdělání bylo ze čtyř nabízených odpovědí zjištěno, že nejvyšší procento respondentů dosáhlo vzdělání vysokoškolského, a to číslem 47,8%. O něco méně tázaných dokončilo střední školu s maturitní zkouškou, jejichž odpovědi činily z celkových 43,3% a nejméně respondentů má středoškolské vzdělání bez maturitní zkoušky v počtu 9%. Se základním vzděláním nezodpovídal žádný dotázaný. Co se týče věkové kategorie, zde jsme zjistili nejvyšší procento účasti u mladých pod 25 let, které činilo 41,6% (28 respondentů), dále ve věku 26 až 34 let odpovídalo 20,9% (14 respondentů) a ve věku 35 až 49 let odpovídalo 26,9% (18 respondentů). Poslední kategorií se zjištěným počtem byla kategorie 50 až 59 let, kde byl již počet tázaných nižší, a to 10,4% (7 respondentů). Ve věkové kategorii starší 60 let jsem neměla žádného respondenta.

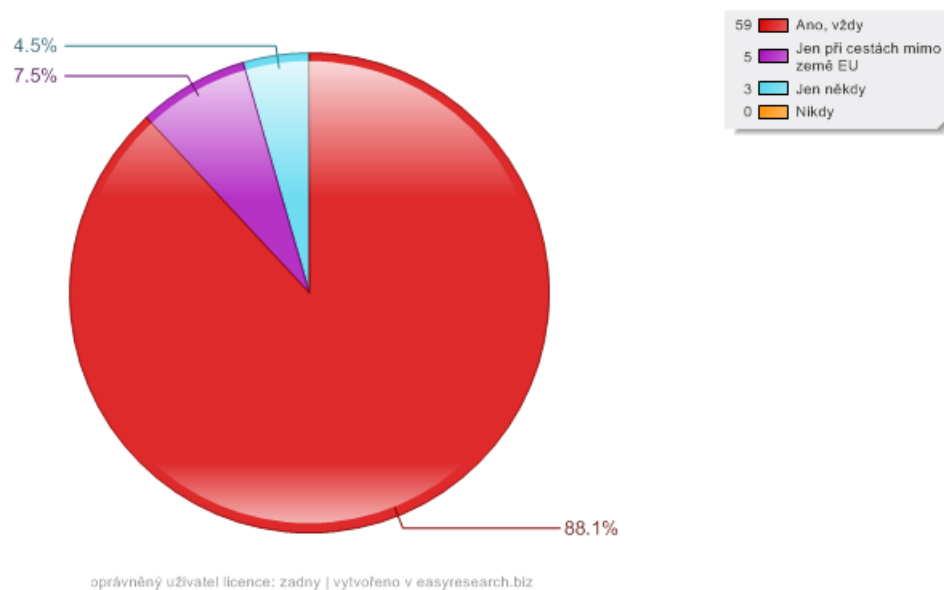
5.7.2 Výsledky dotazníkového šetření

- *Otázka č. 1 – Máte zřízeno cestovní pojištění?*

Na první otázku neodpověděl žádný dotázaný jinak, než kladně. Všech 67 respondentů uvedlo, že pro svůj pobyt měli zřízené cestovní pojištění. Lidé si tedy uvědomují nebezpečí hrozící při cestě do zahraničí.

- *Otázka č. 2 – Zařizujete si před cestou do zahraničí cestovní pojištění?*

Graf 5-2 Zřízení pojištění do zahraničí

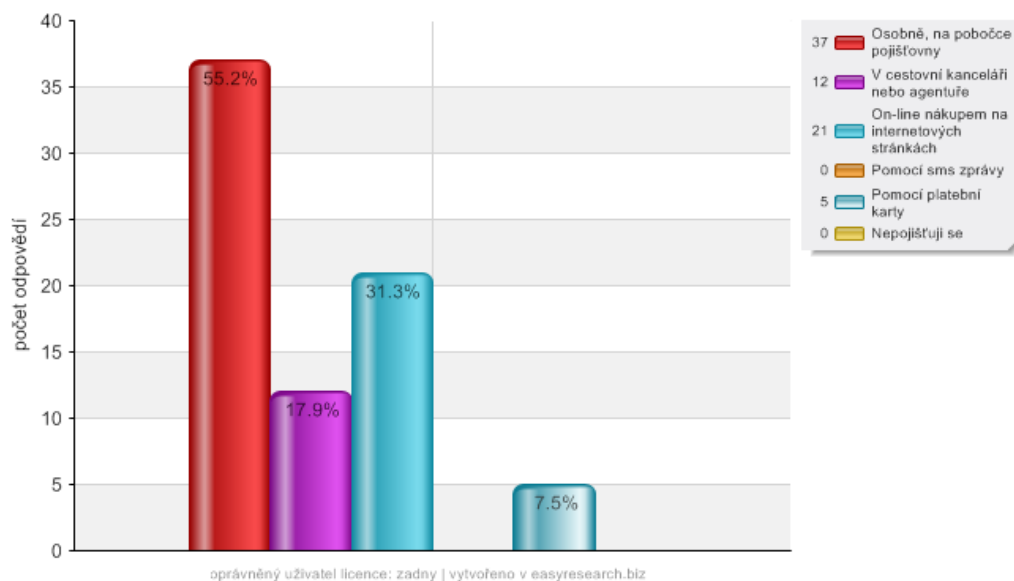


Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Při pohledu na graf můžeme vidět, že v dnešní době si zřizuje cestovní pojištění téměř každý, a to při každé cestě do zahraničí. Jen u osmi případech zněla odpověď jinak, nikdo však nezvolil v dotazníku odpověď poslední, tedy že cestuje vždy bez pojištění. Výsledek považuji za důležitý, jelikož lidé nepodceňují nástrahy cest a nenechávají své zdraví pouze v rukou EHIC karty.

▪ *Otázka č. 3 – Jakým způsobem jste si zřizovali pojištění?*

Graf 5-3 Způsob zřízení cestovního pojištění

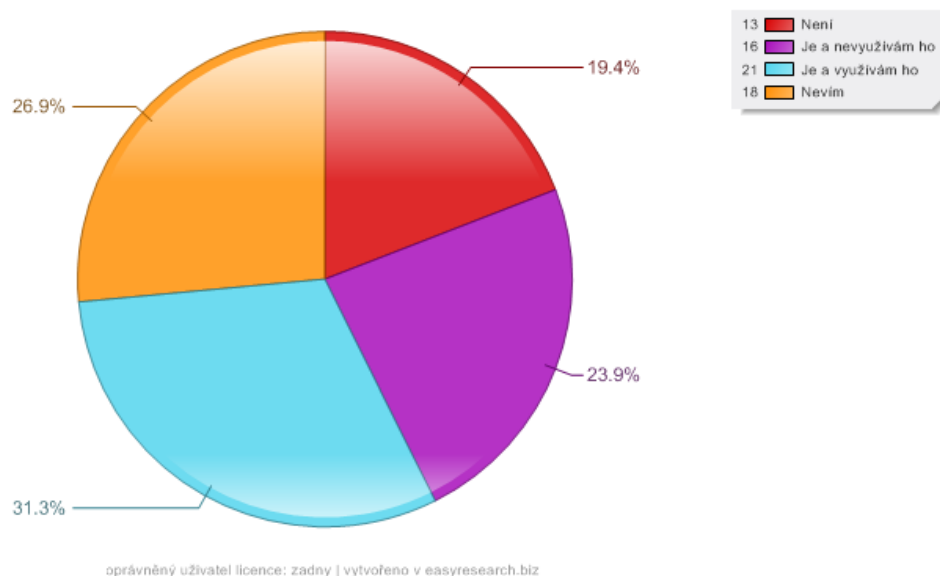


Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Jak již bylo zmíněno v teoretické části, vývojem a pokrokem moderní techniky narůstá množství variant, jak lze jednoduše cestovní pojištění zřídit. I přesto nám ale graf dokazuje, že stále nejvíce využívaný způsob je osobní zřízení na pobočce pojišťovny. Dle mých odhadů jsem očekávala vyšší procento respondentů, jež si objednali cestovní pojištění přes internet, již kvůli výhodným cenám. Věřím ale, že toto procento za krátkou dobu prudce vzroste, stejně tak u ostatních variant. Pokud si ale někdo neví rady a není v cestování zblhlý, určitě i v budoucnu dá na osobní kontakt a na pobočku pojišťovny osobně přijde.

- *Otázka č. 4 – Víte, zda je součástí Vaší platební karty cestovní pojištění? Pokud ano, využíváte jej?*

Graf 5-4 Cestovní pojištění na bankovní kartě

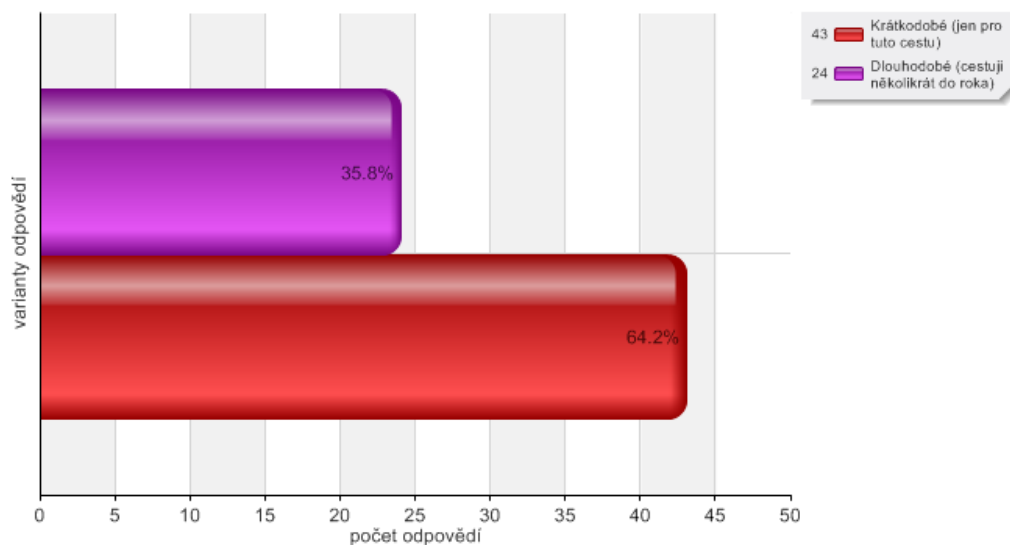


Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Vyhodnocení této otázky ukazuje, že klienti vlastníci kreditní či debetní kartu jsou poměrně dobře informováni o možnostech využití cestovního pojištění, pokud je součástí této karty. Stále ale více než $\frac{1}{4}$ dotázaných neměla ponětí, zda jejich karta tuto možnost obsahuje. Pokud klienti kartu s touto možností vlastní, pak převažuje procento využívající cestovní pojištění.

- *Otázka č. 5 - Které z nabízených možností pojištění máte zřízeno?*

Graf 5-5 Typ zřízeného cestovního pojištění



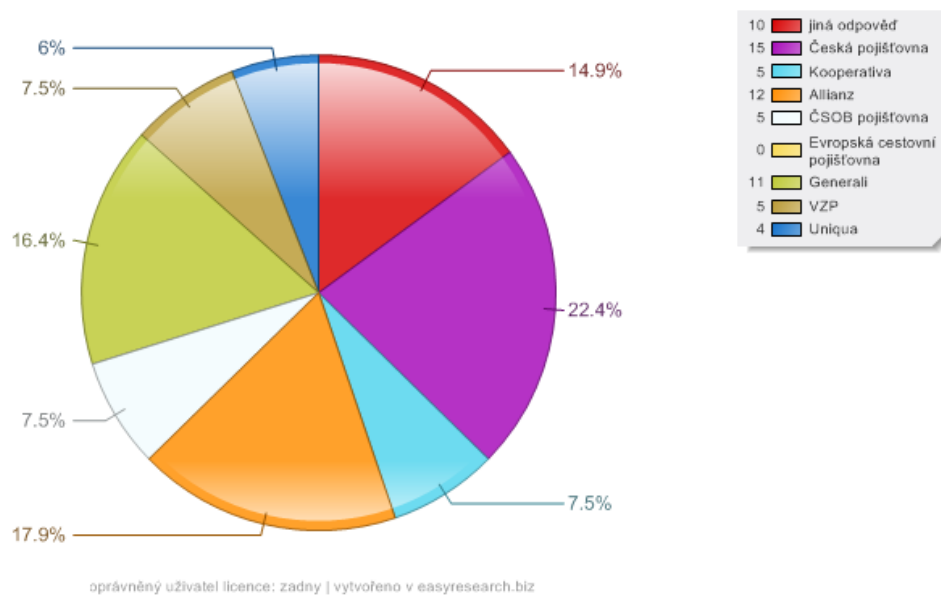
oprávněný uživatel licence: zadny | vytvořeno v easyresearch.biz

Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Většina dotázaných měla v destinaci Gold Coast zřízeno cestovní pojištění krátkodobé, tzn. zřízeno jen pro danou cestu a pobyt. Celých 35,8 % respondentů, což je sice téměř o polovinu méně oproti předchozímu druhu pojištění, ale je to stále vysoké procento pro typ jako je dlouhodobé cestovní pojištění. Z výsledku lze tedy usoudit, že lidé cestující několikrát do roka volí raději pojištění dlouhodobé, naopak lidé, kteří si nejsou jisti svou další cestou si zřizují úspornější krátkodobé pojištění.

- *Otázka č. 6 - U které pojišťovny máte cestovní pojištění sjednáno?*

Graf 5-6 Výběr pojišťovny

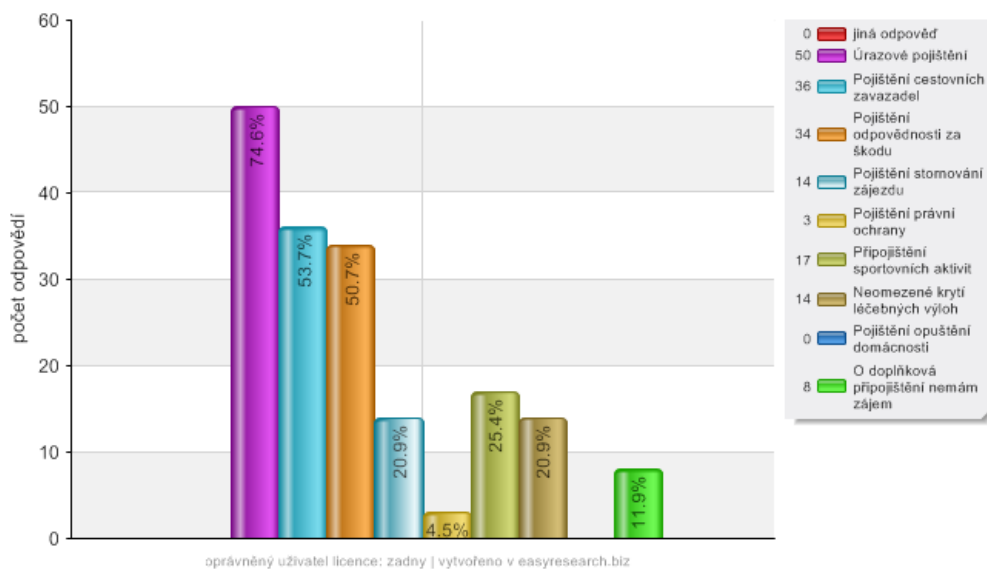


Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Dle názorného grafu mého dotazníkového šetření můžeme říci, že na trhu s cestovním pojištěním nedominuje jednoznačně žádná pojišťovna. Přesto se ale u dotázaných vyskytlo několik pojišťoven s procentem vyšším jak 10. Na prvních třech pozicích se umístily s patnácti hlasy (22,4%) Česká pojišťovna, s dvanácti hlasy (17,9%) pojišťovna Allianz a s jedenácti hlasy (16,4%) pojišťovna Generali. K těmto výsledkům jsem se také přiklonila ve výběru srovnávaných pojišťoven.

- *Otázka č. 7 - O které doplňkové připojištění máte při uzavírání cestovního pojištění obvykle největší zájem nebo na které z nich jste právě pojištěni?*

Graf 5-7 Doplňkové připojištění

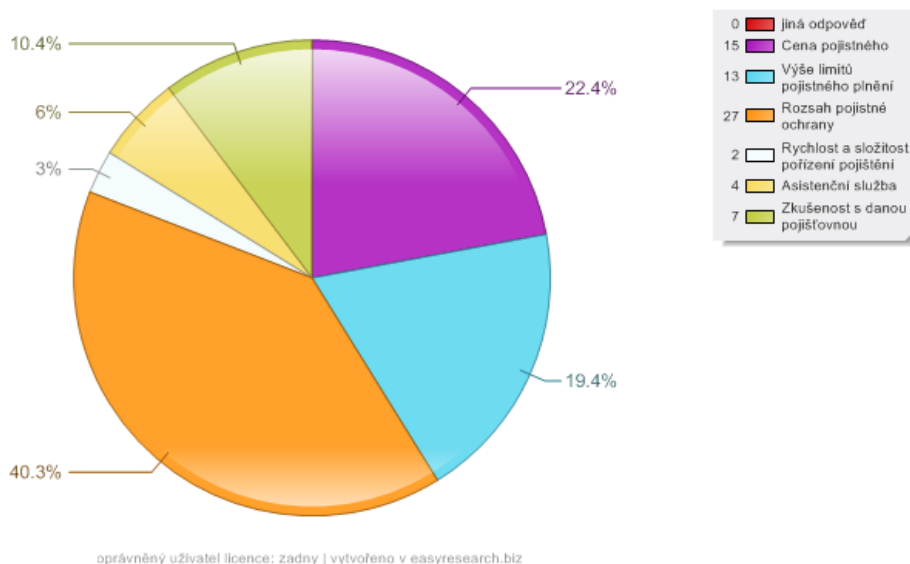


Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Z výsledků zcela jednoznačně vidíme, že z nabídky doplňkových připojištění drtivá většina dotázaných volila právě připojištění úrazové s procentem 74,6/ a s celými padesáti hlasy. Dále patří mezi nejčastěji zřizované také připojištění cestovních zavazadel a připojištění odpovědnosti za škodu.

- *Otázka č. 8 - Co je pro Vás nejdůležitějším faktorem při zřizování cestovního pojištění?*

Graf 5-8 Faktor pro výběr cestovního pojištění

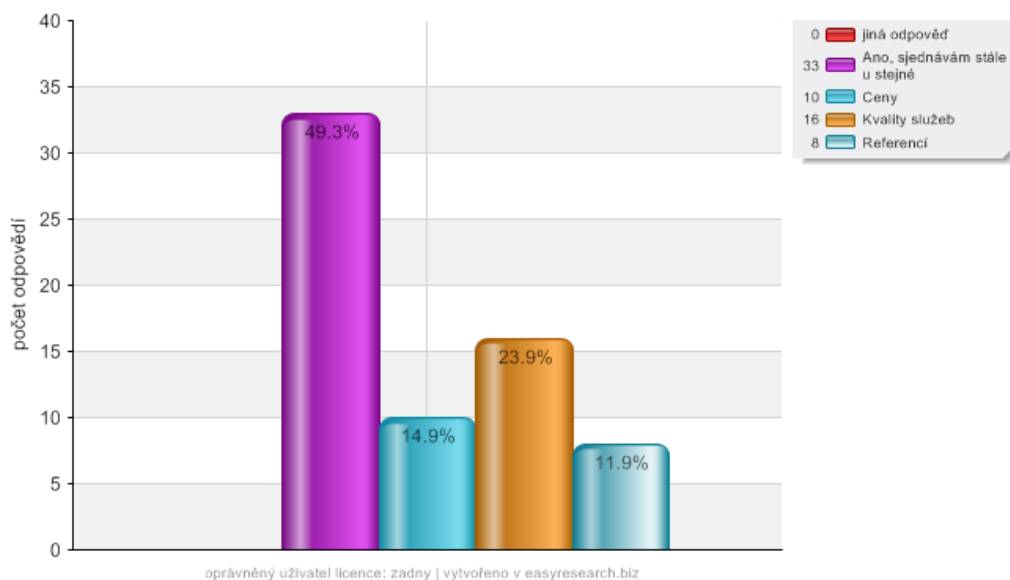


Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Za nejdůležitější faktor, který podnítí klienty ke koupi cestovního pojištění v určité pojišťovně zvolili respondenti rozsah pojistné ochrany. Jako druhý významný faktor byla zjištěna z dotazníkového šetření cena pojistného a o něco méně významná výše limitů pojistného plnění na místě třetím.

- *Otázka č. 9 - Sjednáváte si cestovní pojištění vždy u stejné pojišťovny? Pokud ne, podle čeho si vybíráte?*

Graf 5-9 Kritéria pro výběr pojišťovny

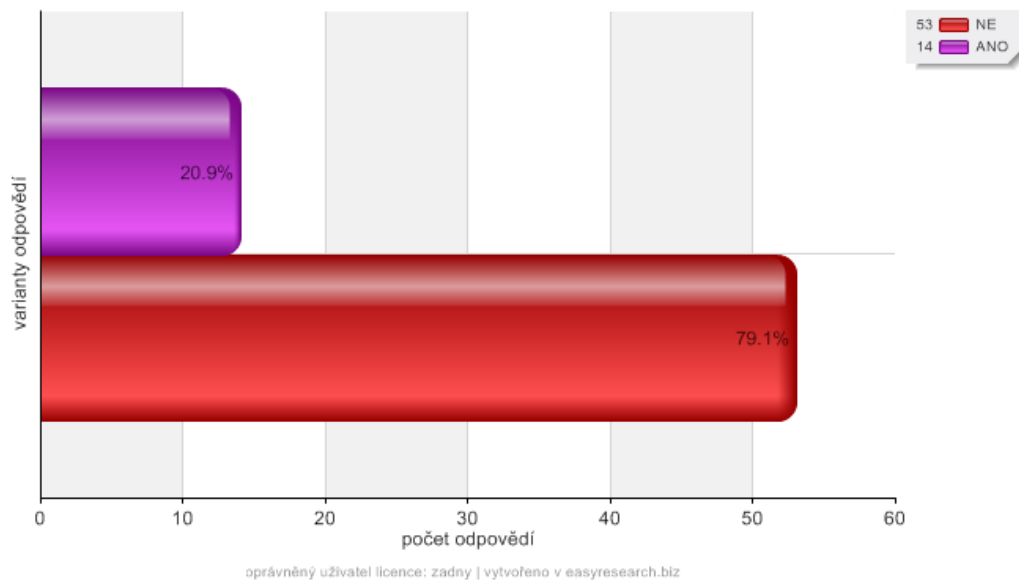


Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Z odpovědí na otázku č. 9 zřetelně vyplývá, že klienti si sjednávají nejčastěji cestovní pojištění stále u stejné pojišťovny. To znamená, že jsou spokojeni s produktem a službami dané pojišťovny. Opomenuta nebyla ani kvalita služeb, na kterou klienti přikládají také velkou váhu. Jak vidíme, v tomto případě cena pojištění nehraje již tak zásadní roli.

- *Otázka č. 10 - Byli jste někdy nuceni využít Vámi sjednané cestovní pojištění v zahraničí?*

Graf 5-10 Využití sjednaného pojištění v zahraničí

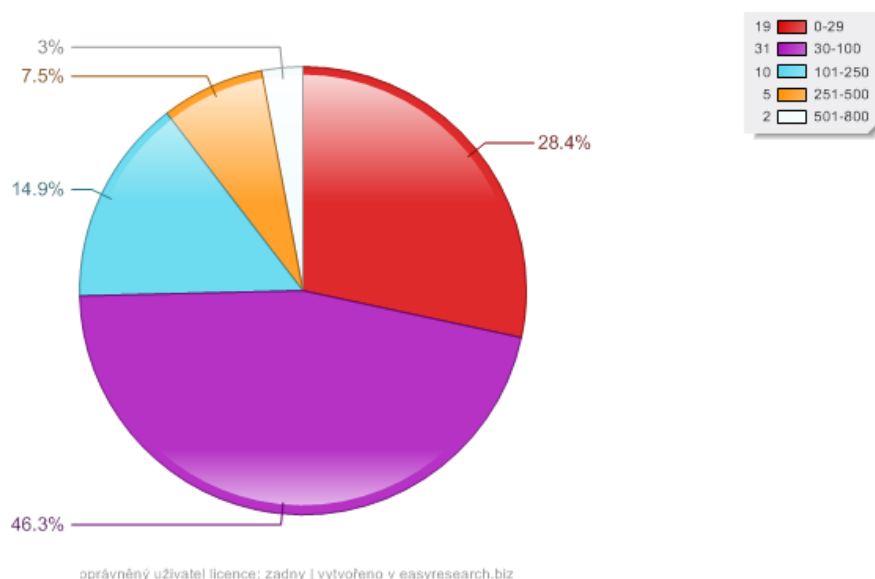


Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Informace, která nám říká, že většina klientů nebyla nucena využít sjednané cestovní pojištění v zahraničí, je sice pozitivní, to by ale nemělo respondenty odradit od pojištění při dalších cestách. Náklady a úřadování v případě úrazu, nehody a podobných událostí se určitě nevyplatí. Číslo 20,9%, což představuje 14 respondentů, jejichž odpověď byla opačná není zanedbatelné číslo.

▪ *Otázka č. 11 - Jaká je cena Vašeho zřízeného pojištění za den?*

Graf 5-11 Cena pojištění za den



Tvorba: vlastní pomocí easyresearch

Z grafu vyplývá, že nejčastěji respondenti za své cestovní pojištění za 1 den zaplatili částku v rozmezí 30-100 Kč. Předpokladem je, že v této ceně většinou bývá zahrnuto základní pojištění jako léčebné výlohy a asistenční služby a některé z nabízených připojištění. Ty nejčastěji žádané nám byly ukázány u otázky č. 7. Našli se ale i jedinci, u kterých se cena pojištění vyšplhala na několik set stovek korun. Většinou jde o pracovní pobyty, využití všech možných připojištění s maximální výší pojistné ochrany a připojištění např. na rizikové sporty. K dosažení těchto částek jsou již potřebné opravdu velké požadavky a vysoké riziko výskytu pojistné události a lze jich dosáhnout jen u některých pojišťoven na trhu s cestovním pojištěním.

6 ZÁVĚR

Cestování, jež stále více zapadá do dnešního životního stylu lidí, by nemělo být spojováno jen s příjemnými zážitky. Veškeré vycestování za hranice našeho státu představuje pro turisty určitou míru rizika. Tuto míru nám z části ovlivňuje druh dovolené či účelu cesty, typ destinace nebo také míra aktivity vynaložená při pobytu, zbývající část odhadnout nemůžeme a řadíme k ní nahodilé a neočekávané události. Jako vrcholový sportovec bere za automatické se pojistit při jeho cestě za soutěží na rizikové sporty, stejně tak by se měl zachovat každý turista při jeho cestě za odpočinkem. Cestovní pojištění sice nedokáže rizika spojená s cestováním vyloučit, ale dokáže zmírnit nepříjemné následky pojistné události.

Již fakt, že na českém pojistném trhu najdeme širokou nabídku cestovního pojištění, je důkazem, že by tato problematika neměla být brána na lehkou váhu. Cílem mé bakalářské práce bylo proto zanalyzování produktů tohoto pojištění na trhu, výhodnost zřízení u porovnávaných pojišťoven a provedení marketingového průzkumu z této oblasti. Produkty nabízené pojišťovacími subjekty mohou na první pohled vypadat velmi obdobně a z širšího hlediska se dokonce můžou zdát obsahově téměř stejné. Pokud je však začneme zkoumat blíže, zjistíme, že každý produkt jednotlivé pojišťovny nese své výhody, nevýhody a odlišnosti, ať v možnostech připojištění, či rozsahu pojistného krytí a výše limitů pojistného plnění. Jelikož se turista při výběru a zřizování cestovního pojištění může dostat do potíží, byla práce zpracována tak, aby poskytla pochopení, zjednodušení, radu a odpovědi na otázky týkající se problematiky cestovního pojištění komukoliv, kdo bude mít zájem se o tomto tématu dozvědět více.

Mou prvotní činností bylo nastudování literatury o cestovním ruchu a pojišťovnictví, včetně internetových zdrojů a letáčků o produktech cestovního pojištění jednotlivých pojišťoven.

V části teoretické jsem se tedy zaměřila na popis tématu cestovního ruchu všeobecně, kde jsem po krátké definici a dělení služeb přešla plynule k problematice služeb pojišťovacích. V souvislosti s těmito službami bylo nutné neopomenout také vysvětlení pojmů, přiblížení činnosti subjektů poskytujících cestovní pojištění, smysl zřízení pojištění pro turisty a samozřejmě druhy připojištění a produktové cestovního pojištění, se kterými se můžeme na pojistném trhu setkat. Za důležitý odstavec považuji seznámení s Evropským

průkazem pojištění, na něhož lidé stále ve velkém počtu spoléhají a považují ho za adekvátní ochranu proti rizikům v zahraničí, aniž by si zřídili cestovní pojištění.

Jednotlivé pojišťovny a jejich pojistné produkty podrobněji uvádím v části analytické. Kritéria výběru jsem pečlivě zvážila a odůvodnila, rozepsala stručný úvod o každé pojišťovně a vypracovala nabídku jejich cestovního pojištění. Přehlednou tabulku s produkty pojišťoven jsem zahrnula do přílohy. V této části také byla provedena analýza čtyř vybraných pojišťoven včetně jejich nabízených produktů pomocí modelových produktů, jež jsou rovněž zpracovány na základě aktuálních sazebníků pojišťoven. Na závěr byl vyhotoven dotazník formou osobního jednání s turisty přímo v destinaci Gold Coast. Jeho výsledky nalezneme také v analytické části s vyobrazenými grafy ke každé odpovědi a připojeným hodnocením.

Ve výsledku nelze jednoznačně říci, která z pojišťoven je na trhu nejlepší. Každá z nich nabízí o detail rozdílné produkty, jež ale v konečné fázi mohou hrát velkou roli. Také by se klient při výběru cestovního pojištění neměl orientovat jen dle ceny, ale i dle ostatních kritérií a smluvních podmínek, jejichž prostudování může být velmi podstatné.

Dle mého názoru mě nejvíce zaujaly produkty České pojišťovny. Turista si může vybrat produkt přesně na míru své plánované cesty z poměrně široké škály produktů. Na první pohled se tyto produkty mohou zdát jako zbytečně podrobné, ale z hlediska orientace si každý klient zvolí pojištění podle svých kritérií. Naopak pojišťovna Allianz má užší nabídku produktů, které by ale měly zahrnovat veškeré potřeby, jež klient může pociťovat. Pokud ale produkty prozkoumáme blíže, zjistíme, že tato pojišťovna uvažovala nad svými produkty i velmi efektivně ve svůj prospěch. Základní balíček a mnohdy ani balíček Gold neobsahuje kombinaci všech nejžádanějších připojištění. Proto klient obvykle musí volit balíček Platinum, tedy nejdražší variantu. O pojišťovně Generali můžeme říci, že láká turisty především na nízké ceny za cestovní pojištění. Klienti jsou však v některých případech ochuzeni o navýšení rozsahu pojistného krytí, či vyšší pojistných limitů a dalších nadstandardních připojištění. Evropská cestovní pojišťovna naopak bych řekla odrazuje turisty svou vysokou cenou za standardní služby. Na druhou stranu se mi velmi zalíbil produktový balíček SunLight, jež zahrnuje vše potřebné pro letní dovolenou, obzvláště výhodný, pokud cestujeme jako rodina.

Závěr mé bakalářské práce tedy nasvědčuje faktu, že cestovní pojištění není přítěží požitku z dovolené, ba naopak nám ji zpříjemňuje a umožňuje bezstarostný odpočinek.

Seznam použité literatury

Knižní zdroje

- BECKEN, S. a J. HAY. *Tourism and chmate chase: risk and opportunities*. Multilingual Matters, 2007. 329 s. ISBN 978-1845410667.
- ČEJKOVÁ, V. *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002. 120 s. ISBN 80-247-0137-5
- ČERNOHORSKÝ, J. a P. TEPLÝ. *Základy financí*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3669-3
- ČERTÍK, M. a kol. *Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení*. 1. vyd. Praha: OFF, 2001. 352 s. ISBN 80-238-6275-8.
- DROBNÁ, D. a E. MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch pro střední školy a veřejnost*. FORTUNA, 2004. 208 s. ISBN 80-7168-901-7
- DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- HESKOVÁ, M. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2. vyd. FORTUNA, 2009. 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.
- HOLLOWAY, J. a N. TAYLOR. *The Business of Tourism*. 7. vyd. Pearson Education, 2006. 716 s. ISBN 978-0273701613.
- INDROVÁ, J. *Cestovní ruch: (základy)*. Praha: Oeconomica, 2007. 119 s. ISBN 978-80-245-1252-5
- INDROVÁ, J. a kol. *Mezinárodní turismus*. Praha: VŠE, 2007. ISBN 978-80-245-1287-7.
- JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. ISBN 978-80-247-3247-3
- JANDA, J. *Spořit nebo investovat?*. 1. vyd. Grada, 2011. 167 s. ISBN 978-80-247-3670-9
- MALÁ, V. *Cestovní ruch (vybrané kapitoly)*. 1. vyd. Praha: VŠE, 1999. 83 s. ISBN 80-7079-443-7
- ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
- ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: IDEA SERVIS, 1999. 245 s. ISBN 80-85970-27-9.

RYGLOVÁ, K. *Cestovní ruch – soubor studijních materiálů*. 3. vyd. Ostrava-Přívoz: KEY Publishing, 2009. 187 s. ISBN 978-80-7418-28-6.

RYGLOVÁ, K. a kol. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.

VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vyd. Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-47-2721-9

Internetové zdroje

ALLIANZ. *Produkty cestovního pojištění* [online]. [cit. 2012-04-17]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/obcane/produkty/cestovni-pojisteni/>

ALLIANZ DIRECT. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <https://www.allianzdirect.cz/cestovni-pojisteni/>

CENTRUM MEZISTÁTNÍCH ÚHRAD. *Pro pojištěnce* [online]. [cit. 2012-04-18]. Dostupné z: <http://www.cmu.cz/formulare/pruvodce.pdf>

ČESKÁ ASOCIACE POJIŠŤOVEN. *Průvodce pojištěním* [online]. [cit. 2012-04-11]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/Folder.aspx?folder=Lists%2fMenu%2fPr%F9vodce+poji%9At%ECn%EDm>

ČESKÁ POJIŠŤOVNA. *Sjednání cestovního pojištění* [online]. [cit. 2012-04-15]. Dostupné z: <http://www.ceskapojistovna.cz/sjednat-cestovni-pojisteni>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Cestovní ruch* [online]. [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cestovni_ruch

EASYRESEARCH. *Dotazník* [online]. [cit. 2012-04-26]. Dostupné z: <http://www.easyresearch.cz/resultl.aspx?r20id=46933>

EPOJIŠŤENÍ. *Sjednání pojištění* [online]. [cit. 2012-04-04]. Dostupné z: <http://www.epojisteni.cz/uzitecne-rady-cestovni-pojisteni/>

EVROPSKÁ CESTOVNÍ POJIŠŤOVNA. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.evropska.cz/cs/cestovni-pojisteni-na-jednu-cestu-singletrip/t33/>

FINANČNÍ NOVINY. *Pojištění* [online]. [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://www.financninoviny.cz/os-finance/pojisteni/>

- GENERALI. *Pojištění osob* [online]. [cit. 2012-04-19]. Dostupné z:
<http://www.general.cz/pojisteni-osob/>
- KOOPERATIVA. *Průvodce pojištěním* [online]. [cit. 2012-04-04]. Dostupné z:
<http://www.koop.cz/pruvodce-pojistenim/>
- LEVNE CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ. *Cenové faktory* [online]. [cit. 2012-04-05]. Dostupné z:
<http://www.levne-cestovni-pojisteni.cz/cenove-factory/>
- MĚŠEC. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2012-04-11]. Dostupné z:
<http://www.mesec.cz/specialy/cestovani/cestovni-pojisteni-v-eu/>
- NA ZKUŠENOU. *Zdravotní pojištění v zahraničí* [online]. [cit. 2012-04-07]. Dostupné z:
<http://www.nazkusenou.cz/zdravotni-pojisteni-v-zahranici-a34.html>
- POJIŠTĚNÍ. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2012-04-12]. Dostupné z:
<http://www.pojisteni.com/cestovni-pojisteni/>
- SROVNÁVAČ. *Cestovní pojištění* [online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupné z:
<http://www.srovnava.cz/cestovni-pojisteni>
- TOP POJIŠTĚNÍ. *Srovnání cestovního pojištění* [online]. [cit. 2012-04-12]. Dostupné z:
<http://www.top-pojisteni.cz/cestovni-pojisteni>
- ÚSPORY. *Pojištění* [online]. [cit. 2012-04-17]. Dostupné z:
<http://www.uspory.cz/pojisteni/cestovni-pojisteni>
- ZAMĚSTNANECKÁ POJIŠŤOVNA ŠKODA. *Pojištěnec* [online]. [cit. 2012-04-19].
Dostupné z: <http://www.zpskoda.cz/pojistenec/pobyt-v-zahranici/vyse-spoluucasti#spanelsko>
- ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA MINISTERSTVA VNITRA. *Evropský průkaz zdravotního pojištění* [online]. [cit. 2012-04-07]. Dostupné z:
<http://www.zpmvcr.cz/cz/pojistenci-a-verejnost/evropsky-prukaz-zdravotniho-pojisteni---ehic.html>
- TOP POJIŠTĚNÍ. *Srovnání cestovního pojištění* [online]. [cit. 2012-04-12]. Dostupné z:
<http://www.top-pojisteni.cz/cestovni-pojisteni>

Seznam zkratk

Tj. To jest

ČR Česká republika

Např. Například

č. Číslo

a.s. Akciová společnost

Kč. Koruna česká

Seznam grafů

| | |
|--|----|
| Graf 3-1 Struktura služeb v cestovním ruchu..... | 13 |
| Graf 4-1 Struktura pojišťoven na českém trhu..... | 16 |
| Graf 5-1 Podíl jednotlivých pojišťoven na trhu v procentech..... | 24 |
| Graf 5-2 Zřízení pojištění do zahraničí | 35 |
| Graf 5-3 Způsob zřízení cestovního pojištění | 36 |
| Graf 5-4 Cestovní pojištění na bankovní kartě..... | 37 |
| Graf 5-5 Typ zřízeného cestovního pojištění | 38 |
| Graf 5-6 Výběr pojišťovny..... | 39 |
| Graf 5-7 Doplnkové připojištění | 40 |
| Graf 5-8 Faktor pro výběr cestovního pojištění | 41 |
| Graf 5-9 Kritéria pro výběr pojišťovny | 42 |
| Graf 5-10 Využití sjednaného pojištění v zahraničí..... | 43 |
| Graf 5-11 Cena pojištění za den | 44 |

Seznam tabulek

| | |
|---|----|
| Tabulka 4-1 Spoluúčast na lékařských úkonech v zahraničí..... | 23 |
| Tabulka 5-1 Modelový příklad č. 1 | 29 |
| Tabulka 5-2 Modelový příklad č. 2 | 29 |
| Tabulka 5-3 Modelový příklad č. 3 | 30 |
| Tabulka 5-4 Modelový příklad č. 4 | 31 |
| Tabulka 5-5 Modelový příklad č. 5 | 32 |
| Tabulka 5-6 Metody dotazování | 33 |

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- беру на вѣдоміі, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Uherském Hradišti dne

.....
jméno a příjmení studenta

Adresa trvalého pobytu studenta:

.....

Seznam příloh

| | |
|--|---|
| Příloha č. 1 Obsah produktů cestovního pojištění vybraných pojišťoven..... | 1 |
| Příloha č. 2 Smlouva o cestovním pojištění | 3 |
| Příloha č. 3 Dotazník | 4 |
| Příloha č. 4 Evropský průkaz zdravotního pojištění | 6 |

PŘÍLOHA Č. 1 Obsah produktů cestovního pojištění vybraných pojišťoven

Tabulka produktů České pojišťovny

| Rozsah krytí | TURISTIKA A POZNÁNÍ | SPORT | LYŽE A SNB | CYKLO | K MOŘÍ | EUROVÍKEND | PRACOVNÍ CESTA | INDIVIDUÁL |
|------------------------|------------------------|-------|---------------|-------|-----------|------------|-------------------|------------|
| Léčebné výlohy | • | • | • | • | • | • | • | • |
| Úrazové pojištění | • | • | • | • | • | • | • | • |
| Pojištění zavazadel | • | • | • | • | • | • | • | • |
| Pojištění odpovědnosti | • | • | • | • | • | • | • | • |

Tabulka produktů pojišťovny Generali

| Rozsah krytí | MINI | STANDART | EXCLUSIVE | MANAŽER |
|--------------------------|------|----------|-----------|---------|
| Léčebné výlohy | • | • | • | • |
| Repatriace | • | • | • | • |
| Asistenční služby | • | • | • | • |
| Privolání opatrovníka | • | • | • | • |
| Úrazové pojištění | | • | • | • |
| Osobní věci a zavazadla | | | • | • |
| Odpovědnost za škodu | | | • | • |
| Pojištění pracovní cesty | | | | • |

Tabulka produktů pojišťovny Allianz

| Rozsah krytí | PLATINUM | SILVER | GOLD |
|----------------------------|----------|--------|------|
| Léčebné výlohy v zahraničí | • | • | • |
| Trvalé následky úrazu | • | | • |
| Smrt úrazem | • | | • |
| Denní odškodné při úrazu | • | | • |
| Pojištění zavazadel | • | • | |
| Pojištění odpovědnosti | • | • | • |
| Doplňková asistence | • | • | • |

Tabulka produktů Evropské cestovní pojišťovny

| Rozsah krytí | BASIC | STANDART | OPTIMAL | SUNLIGHT |
|--------------------------|-------|----------|---------|----------|
| Léčebné výlohy | • | • | • | • |
| Repatriace | • | • | • | • |
| Asistenční služby | • | • | • | • |
| Přivolání opatrovníka | • | • | • | • |
| Úrazové pojištění | • | • | • | • |
| Osobní věci a zavazadla | • | • | • | • |
| Odpovědnost za škodu | | • | • | • |
| Pojištění pracovní cesty | | | • | |

PŘÍLOHA Č. 2 Smlouva o cestovním pojištění



UNIQA pojišťovna, a.s.
Zapsána u Městského soudu v Praze,
oddíl B, č. vložky 2012.
Evropská 136, 160 12 Praha 6
IČ: 49240480

Cestovní pojištění
(Travel Health
Insurance)

**Smlouva
(Contract)**

60005558

Číslo pojistné smlouvy

Pojistník



Ivo

Příjmení / obchodní jméno firmy

Jméno

Titul

Brno

63800

Adresa bydliště / sídlo firmy

PSČ

RČ:

+420

Pojistník pojištěným

Rodinné pojištění

RČ / IČ

Telefon

Cílová země pobytu

☒

☐

Další pojištěné osoby



Ivo



Zuzana



Příjmení

Jméno

RČ

22.12. 2006

1.1. 2007

11

Počátek pojištění
(den, měsíc, rok)

Hod.

Konec pojištění (den,
měsíc, rok)

Počet dnů

Pojistné / den

Pojistné mezisoučet

K2+

Evropa

Turistická

Tarif pojištění

Zóna

Druh cesty

Pojistná částka pro pojištění stornovacích
poplatků (max. 80 000 Kč)

Pojistné za pojištění
stornovacích poplatků

21.12. 2006

11:47

10

673,00 Kč

Datum sjednání

Hod.

Pojistné inkasováno blokem č.

Výše slevy v %

Celkové jednorázové pojištění
splatné při sjednání poj. smlouvy

Závěrečná ujednání:

Pojistná smlouva (je zároveň pojistkou) byla uzavřena dle zákona č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů a spolu s
přílohami tvoří nedílný celek.

Přílohy k pojistné smlouvě:

VPP UCZ/Ces/OS, Pokyny pro případ PU, Smluvní ujednání a prohlášení pojistníka

| Tabulka tarifů a pojistných částek | L2+ | K2+ | L4+ | K4+ | K6+ | K8+ |
|--|---------------|------------------------------|---------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Pojištění léčebných výloh | 2 000.000,-Kč | 2 000.000,-Kč | 4 000.000,-Kč | 4 000.000,-Kč | 6 000.000,-Kč | 2 000.000,-Kč |
| Pojištění asistenčních služeb | 2 000.000,-Kč | 2 000.000,-Kč | 4 000.000,-Kč | 4 000.000,-Kč | 6 000.000,-Kč | 2 000.000,-Kč |
| Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb | 2 000.000,-Kč | 2 000.000,-Kč | 4 000.000,-Kč | 4 000.000,-Kč | 6 000.000,-Kč | 2 000.000,-Kč |
| Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu | není obsaženo | 150.000,-Kč | není obsaženo | 300.000,-Kč | 300.000,-Kč | 150.000,-Kč |
| Úrazové pojištění - invalidní následky úrazu | není obsaženo | 300.000,-Kč | není obsaženo | 600.000,-Kč | 600.000,-Kč | 300.000,-Kč |
| Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby | není obsaženo | 1 000.000,-Kč | není obsaženo | 5 000.000,-Kč | 5 000.000,-Kč | 1 000.000,-Kč |
| Pojištění zavazadel | není obsaženo | 15.000,-Kč 5.000,-Kč / ks | není obsaženo | 25.000,-Kč 5.000,-Kč / ks | 40.000,-Kč 20.000,-Kč / ks | 15.000,-Kč 5.000,-Kč / ks |
| Připojištění zimních sportů | ANO | ANO | ANO | ANO | ANO | ANO |
| Připojištění nebezpečných sportů | NE | NE | NE | NE | NE | ANO |
| Pojištění zachraňovacích nákladů (AS) | 500.000,-Kč | 500.000,-Kč | 500.000,-Kč | 500.000,-Kč | 500.000,-Kč | 500.000,-Kč |

PŘÍLOHA Č. 3 Dotazník

Dobrý den,

chtěla bych Vás poprosit o vyplnění tohoto dotazníku pro svou bakalářskou práci. Výzkum je zaměřen na kritéria, podle kterých si sjednáváte cestovní pojištění.

Děkuji Erika Markytánová

- 1) Máte sjednáno cestovní pojištění?
 - a. Ano
 - b. Ne
- 2) Zařizujete si před cestou do zahraničí cestovní pojištění?
 - a. Ano, vždy
 - b. Jen při cestách mimo země EU
 - c. Jen někdy
 - d. Nikdy
- 3) Jakým způsobem jste si zřizovali pojištění?
 - a. Osobně, na pobočce pojišťovny
 - b. V cestovní kanceláři nebo agentuře
 - c. On-line nákupem na internetových stránkách pojišťovny
 - d. Pomocí sms zprávy
 - e. Pomocí platební karty
 - f. Nepojišťuji se
- 4) Víte, zda je součástí Vaší platební karty cestovní pojištění? Pokud ano, využíváte jej?
 - a. Ne
 - b. Je a využívám ho
 - c. Je a nevyžívám ho
 - d. Nevím
- 5) Které z nabízených možností pojištění máte zřízeno?
 - a. Krátkodobé (jen pro tuto cestu)
 - b. Dlouhodobé cestuji několikrát do roka)
- 6) U které pojišťovny máte cestovní pojištění sjednáno?
 - a. Česká pojišťovna
 - b. Kooperativa
 - c. Allianz
 - d. ČSOB Pojišťovna
 - e. Evropská cestovní pojišťovna
 - f. Jiná (uveďte název)
- 7) O které doplňkové připojištění máte při uzavírání cestovního pojištění obvykle největší zájem nebo na které z nich jste právě pojištěni? (možno více odpovědí)
 - a. Úrazové pojištění
 - b. Pojištění cestovních zavazadel
 - c. Pojištění odpovědnosti za škodu
 - d. Pojištění stornování zájezdu
 - e. Pojištění právní ochrany
 - f. Pojištění/ připojištění sportovních aktivit
 - g. neomezené krytí léčebných výloh v zahraničí (s výjimkou zubního ošetření)

- h. pojištění opuštění domácnosti
 - i. O doplňková připojištění nemám zájem
 - j. jiné (uveďte jaké).....
- 8) Co je pro Vás nejdůležitějším faktorem při zřizování cestovního pojištění? (možná jen jedna odpověď)
- a. Cena pojistného
 - b. Výše limitů pojistného plnění
 - c. Rozsah pojistné ochrany
 - d. Rychlost a složitost pořízení pojištění
 - e. Asistenční služba
 - f. Zkušenosti s danou pojišťovnou
 - g. Jiný faktor
- 9) Sjednáváte si cestovní pojištění vždy u stejné pojišťovny? Pokud ne, podle čeho si vybíráte?
- a. Ano, sjednávám stále u stejné
 - b. Ceny
 - c. Kvality služeb
 - d. Refencí
 - e. Jiné.....
- 10) Byli jste někdy nuceni využít Vámi sjednané cestovní pojištění v zahraničí?
- a. Ano
 - b. Ne
- 11) Jaká je cena vašeho celkového zřízeného pojištění za den?
- a. 0-29kč
 - b. 30-100kč
 - c. 101-250kč
 - d. 251- 500kč
 - e. 501 – 800kč
 - f. 801 – 1200kč
- 12) Věková kategorie
- a. Mladší než 25 let
 - b. 26 až 34 let
 - c. 35 až 49 let
 - d. 50 až 59 let
 - e. Starší než 60 let
- 13) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
- a. Základní vzdělání
 - b. Středoškolské bez maturitní zkoušky
 - c. Středoškolské ukončené maturitní zkouškou
 - d. Vysokoškolské vzdělání
- 14) Respondent je
- a. Muž
 - b. Žena

Na závěr bych Vám chtěla poděkovat za Váš čas a trpělivost při vyplňování tohoto dotazníku. Získaná data budou použita výhradně pro mou bakalářskou práci.

Přeji hezký den!

PŘÍLOHA Č. 4 Evropský průkaz zdravotního pojištění

| EVROPSKÝ PRŮKAZ ZDRAVOTNÍHO POJIŠTĚNÍ | |
|---|--------------------|
|  | |
| <div></div> | |
| 3 Příjmení | PŘIJMENÍ |
| 4 Jméno | JMÉNO |
| 5 Datum narození | 6 Číslo pojištěnce |
| 00/00/0000 | 0000000000 |
| | 7 Kód ZP |
| | 21100-ZPMV |
| 8 Číslo průkazu | 9 Platnost do |
| 00000000000000000000 | 00/00/0000 |